

ANALYSE VAN DE DIGITALE KLOOF OP HET GRONDGEBIED VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

RAPPORT VOOR HET CIBG

NOVEMBER 2017.

CAROLE BONNETIER, PERINE BROTCORNE, PATRICIA VENDRAMIN, DANA SCHURMANS

INHOUD

DE OPDRACHT: DE STEDELIJKE DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN KAART BRENGEN	5
ONDERZOEKSMETHODIEK MET EEN DRIELEDIG DOEL	5
ONDERZOEKSMETHODIEK MET ZES LUIKEN	6
STUDIEKADER: KENMERKEN VAN DE DIGITALE KLOOF IN EEN STEDELIJKE OMGEVING	6
KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE DIGITALE KLOOF IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	6
IN KAART BRENGEN VAN DE DIGITALE INCLUSIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST.....	7
STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT HET BELEID EN DE INITIATIEVEN INZAKE DIGITALE INCLUSIE.....	7
FEEDBACK VAN DE SPELERS OP HET TERREIN	8
FORMULERING VAN AANBEVELINGEN DIE WORDEN GEÏLLUSTREERD DOOR EEN VERGELIJKENDE ANALYSE MET DE GOEDE PRAKTIJKEN INZAKE DIGITALE INCLUSIE IN ANDERE EUROPESE STEDEN	8
INLEIDING	10
DE DIGITALE ONGELIJKHEDEN BEGRIJPEN	10
DIGITALE ONGELIJKHEID – EEN DEFINITIE.....	10
WAT ZIJN DE FACTOREN INZAKE DIGITALE EXCLUSIE?	11
WIE ZIJN DE RISICOGROEPEN?.....	11
DE STEDELIJKE DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN KAART BRENGEN	12
DE WERELD IS EEN DIGITAAL DORP	12
HOE ZIJN DIGITALE ONGELIJKHEDEN EN STEDELIJKE ONGELIJKHEDEN MET ELKAAR VERWEVEN?	13
BESLUIT EN BESPREKING	15
DE VERSCHILLENDE STADIA VAN DE BECIJFERDE DIAGNOSE	16

EEN EVOLUTIONAIRE FOTO VAN DE STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT DE ONGELIJKHEDEN INZAKE ICT-TOEGANG EN -GEBRUIK OP EUROPEES VLAK.....	19
EVOLUTIE VAN DE INTERNETTOEGANG, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN	19
EVOLUTIE VAN HET NIET-GEbruIK VAN ICT's, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN.....	22
FREQUENTIE VAN HET INTERNETGEBRUIK, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN	23
SOORTEN INTERNETGEBRUIK, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN	24
EVOLUTIONAIRE FOTO VAN DE TOESTAND VAN DE DIGITALE KLOOF OP HET BELGISCHE GRONDGEBIED.....	27
AANMERKING VAN DE VARIABELEN DIE DE EERSTEGRAADS EN TWEDEGRAADS DIGITALE KLOOF VORMEN	31
EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEF TIJD» OP HET INTERNETGEBRUIK	31
EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEF TIJD» EN «GESLACHT» OP HET INTERNETGEBRUIK.....	31
EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEF TIJD» EN «GESLACHT» OP HET INTERNETGEBRUIK.....	32
EFFECT VAN DE VARIABELEN MET BETREKKING TOT DE PROFESSIONELE STATUS OP HET INTERNETGEBRUIK.....	32
ANDERE SIGNIFICANTE VARIABELEN DIE VOOR DE DIAGNOSE WERDEN GEBRUIKT	32
EXTRAPOLATIE VAN DE SUBGEWESTELIJKE KENMERKEN VAN DE DIGITALE KLOOF.....	33
INLEIDING.....	105
BELEIDSMATIGE STRATEGIEËN VOOR EEN DIGITAAL GEWEST	105
DIGITAL BRUSSELS: EEN DIGITALE KOEPELSTRATEGIE	108
HET SMART CITY-PLAN: EEN BELANGRIJKE AS VAN DE BEDIGITAL.BRUSSELS-STRATEGIE	109
<i>EEN DEFINITIE MET VARIABELE CONTOUREN</i>	109
<i>MAATSCHAPPELIJKE INCLUSIE VIA HET DIGITALE: SLEUTELFACTOR VOOR SUCCES... MAAR NIET ALTIJD TOEGEPAST</i>	110
PLAATS VAN EN VISIE OP DIGITALE INCLUSIE IN DE <i>BRUSSELS SMART CITY-STRATEGIE</i>	110
<i>VAN intentiES</i>	110
<i>... TOT UITGEROLDE ACTIES</i>	111
INCLUSIE DOOR OPLEIDING VAN KANSARME JONGEREN IN DIGITALE BEROEPEN	112
INLEIDING.....	114
EEN REALITEIT OP HET TERREIN DIE STAAT VOOR DRINGENDE TOESTANDEN EN COMPLEXE PROBLEMEN	115
INTERNETGEBRUIK IS ONMISBAAR GEWORDEN, TOT GROOT NADEEL VAN DE MEEST KANSARMEN.....	115
DE DIGITALE KLOOF TREFT OOK DE IN HET INTERNETTIJDPERK GEBOREN GENERATIES	116
BEJAARDEN DIE IN DE MARGE VAN DE DIGITALE MAATSCHAPPIJK BLIJVEN STEKEN.....	118

VOORSTELLING VAN DE STUDIE

DE OPDRACHT: DE STEDELIJKE DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN KAART BRENGEN

Net als vele grote steden wordt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geconfronteerd met wijken waar al tientallen jaren de in sociaal-economisch opzicht minst begunstigde bevolkingsgroepen geconcentreerd samen wonen (intergenerationele armoede, hoge werkloosheid, vroegtijdige schoolverlaters, enz.). Meerdere studies hebben aangetoond dat er een «arme sikkels» zou bestaan: een gebied dat enkele van de armste buurten van het Brussels Gewest omvat en dat een halvemaan (croissant) vormt rond het stadscentrum. Volgens de *wijkmonitoring* bestaat dit gebied uit volgende zones: binnen de Vijfhoek, het westen van de Noord-Zuidverbinding en de Marollen; het oosten van Anderlecht en Sint-Jans-Molenbeek (tussen de spoorlijn en het kanaal); in het noorden de gemeente Sint-Joost, het westen van Schaarbeek en de industriezones langs het kanaal; in het zuiden, de lage gedeelten van Sint-Gillis en Vorst.

Mensen uit deze wijken lopen een groot risico op digitale uitsluiting. Digitale toegang is voor deze kansarmen een probleem. Het gebrek

aan digitale vaardigheden en de beperkte deelname aan onderwijs vormen eveneens een belemmering voor volledige participatie van deze personen in de samenleving. Uit onderzoek naar de digitale inclusie in een stedelijke context blijkt duidelijk dat deze ongelijke ruimtelijke spreiding van digitale resources negatieve gevolgen heeft voor de ontwikkeling en de kwaliteit van het maatschappelijk leven van een stad. Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat de verschillende wijken van een stad de digitale technologieën niet even snel integreren. De groei van dit digitale urbanisme met meerdere snelheden (*digital multispeed urbanism*) lijkt de stedelijke ongelijkheden te kristalliseren. In dit verband is het dan ook van essentieel belang dat deze dimensie van digitale ongelijkheid per wijk beter wordt geanalyseerd en begrepen, zodat beleidsmakers hier bij de ontwikkeling van strategieën tot digitale inclusie op doeltreffende wijze rekening mee kunnen houden.

ONDERZOEKSMETHODIEK MET EEN DRIELEDIG DOEL

In antwoord op het verzoek van het CIRB heeft de door de UCL voorgestelde studie algemeen gezien tot doel het fenomeen van de stedelijke digitale ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (omvang, aard, aard, geografische verschillen) beter te begrijpen met het oog op de uitwerking van een duurzame en geïntegreerde strategie inzake digitale inclusie in Brussel. Het betreft hier een wetenschappelijk werk dat bedoeld is om de beleidsvoering te ondersteunen.

De algemene doelstelling van de studie is het formuleren van aanbevelingen en pistes voor acties om de digitale ongelijkheden in een stedelijke omgeving, zowel wat betreft de toegang als het gebruik

in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, te lezen en aan te pakken, met name ook rekening houdend met de geografische verscheidenheid van het risico op die ongelijkheden.

Als dusdanig streeft de studie een drieledig doel na:

- op basis van de bestaande statistische gegevens een **becijferde diagnose opstellen van de stand van zaken met betrekking tot de digitale kloof in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** (zowel wat toegang als gebruik betreft) en van de ongelijkheid van de risico's die aan die kloof verbonden zijn tussen de verschillende wijken van Brussel.
- Een **kritische inventaris maken van de bestaande beleidsinstrumenten en initiatieven op het terrein** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die bedoeld zijn om de digitale kloof op zijn grondgebied te dichten. Deze evaluatie is gebaseerd op verschillende bijdragen: een inventaris van de bestaande toestand, raadpleging van spelers op het terrein en deskundigen terzake, en vergelijking met Europese steden die digitale inclusie in hun beleidsprioriteiten hebben opgenomen.
- **Aanbevelingen en pistes voor acties** voorstellen die bijzondere aandacht besteden aan de uitbouw van de verschillende schakels in de keten van een transversaal en duurzaam beleid tot digitale inclusie, aangepast aan de stedelijke realiteit van Brussel.

ONDERZOEKSMETHODIEK MET ZES LUIKEN

STUDIEKADER: KENMERKEN VAN DE DIGITALE KLOOF IN EEN STEDELIJKE OMGEVING

Dit luik van het onderzoek was er in de eerste plaats op gericht om op basis van de bestaande wetenschappelijke literatuur een beknopt theoretisch kader op te stellen van de eigenheden van de digitale kloof in stedelijke gebieden en van hun banden met andere vormen van stedelijke ongelijkheden, in het bijzonder ruimtelijke ongelijkheden.

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE DIGITALE KLOOF IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Op basis van de lessen die uit het theoretisch kader werden getrokken, bestond deze tweede fase vervolgens uit het opstellen van een becijferde diagnose van de stand van zaken met betrekking tot de digitale kloof in Brussel, zowel wat toegang als gebruik betreft. Om de toestand van de digitale kloof in het Brussels Gewest in de context te situeren en om een meer gedetailleerd beeld te krijgen van de spreiding van de digitale ongelijkheden tussen de verschillende gemeenten en wijken van de hoofdstad, werden drie analyseniveaus ingezet:

- In eerste instantie heeft een vergelijkende studie van de evolutie van de toegang tot en het gebruik van ICT's (en meer bepaald van het internet) in Europa het mogelijk gemaakt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te situeren ten opzichte van andere «hoofdstedelijke regio's».

- In een tweede fase heeft de kwantitatieve aanpak gefocust op het nationale grondgebied, wat een evolutief beeld opleverde van de toestand van de digitale kloof in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met de andere gewesten van het land (Wallonië en Vlaanderen).
- Om het gebrek aan statistische bronnen over de toegang tot en het gebruik van digitale technologieën op lokaal niveau te compenseren, heeft de studie in laatste instantie een extrapolatie gemaakt van de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof op basis van de kenmerken van de wijken en de bewoners van de verschillende Brusselse wijken.

IN KAART BRENGEN VAN DE DIGITALE INCLUSIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Op basis van het kwantitatieve luik, dat het mogelijk maakte de digitale achterstand in de gemeenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beoordelen en de kwetsbaarheden van de verschillende stedelijke gebieden aan het licht te brengen, werden de voorzieningen/mechanismen die de digitale inclusie bevorderen, in kaart gebracht. Opzet was om het aanbod digitale diensten af te toetsen aan de in elke gemeente of zelfs in bepaalde wijken vastgestelde behoeften.

Deze aanpak bestond dus uit het in kaart brengen van de digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en kreeg concreet invulling via:

- *Factsheets* per gemeente, die het niveau van digitale achterstand van elk van de 19 gemeenten in het Gewest weergeven (afhankelijk van de sociaal-demografische en

sociaal-economische kenmerken die de digitale kloof vormen) alsook het aanbod digitale diensten. Deze factsheets vertalen zich voor elk bestudeerd stedelijk gebied in een analyse van de sterke en zwakke punten inzake digitale inclusie.

- Een *globale factsheet* die de gegevens van de 19 hierboven beschreven factsheets samenvat.
- Het *in kaart brengen van de ingezamelde kwantitatieve gegevens* om de verschillende soorten kwetsbaarheid van de stedelijke zones en de kenmerken van hun aanbod digitale diensten tegen elkaar af te wegen. In het kader van dit derde luik van de studie werden vijf kaarten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest opgesteld, die in bijlagen zijn opgenomen.

STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT HET BELEID EN DE INITIATIEVEN INZAKE DIGITALE INCLUSIE

Tegelijk met de inventarisatie van de structuren die digitale diensten aanbieden zoals aangegeven in de *factsheets per gemeente* (zie vorige punt), heeft dit luik van de studie een kritische inventaris opgemaakt van de bestaande beleidsmatige/institutionele voorzieningen en initiatieven op het terrein in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die bedoeld zijn om de digitale kloof te dichten. Deze inventaris was gebaseerd op een analyse van bestaande documenten waarmee een eerste inventaris kon worden opgemaakt van de beschikbare instrumenten, programma's en initiatieven ten gunste van de digitale inclusie in het Brussels Gewest, alsook op de uitwerking van een lijst met indicatoren om de acties te evalueren tijdens de raadpleging van de spelers op het terrein inzake digitale inclusie (via workshops, zie volgend punt).

FEEDBACK VAN DE SPELERS OP HET TERREIN

Bij wijze van aanvulling op de kritische inventaris van de beleidsinstrumenten en initiatieven op het terrein die bedoeld zijn om de digitale ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan te pakken (opgestart in de twee voorgaande luiken), werd getuigenissen ingezameld van spelers inzake digitale inclusie.

Daartoe werden twee workshops georganiseerd (een in het Nederlands en de andere in het Frans) met institutionele spelers en spelers op het terrein die tot taak hebben programma's te coördineren of acties op te zetten op het vlak van digitale en maatschappelijke inclusie. De workshops werden opgezet en gerund met de steun van een partner, de vzw Fobagra, een belangrijke historische speler in de strijd tegen de digitale kloof in Brussel.

Het doel van deze workshops was driedig:

- In eerste instantie was het zaak een beeld te schetsen van de waarnemingen en vaststellingen van professionals op het gebied van ongelijkheden en digitale inclusie, vaststellingen die de inhoud van hun acties bepalen en de complexiteit van de uitvoering ervan verklaren. De deelnemers werd gevraagd om het klankbord te zijn van hun gebruikers en om de uitdagingen te belichten waarmee zij momenteel geconfronteerd worden.
- In een tweede fase werd de nadruk gelegd op de bekommernissen en moeilijkheden waarmee spelers op het terrein geconfronteerd worden bij de uitvoering van hun initiatieven inzake digitale inclusie.
- Tot slot boden de workshops, uitgaande van de twee voorgaande punten, om een brainstorming te starten over

toekomstige aanbevelingen. De spelers op het terrein werd gevraagd hun behoeften te formuleren en pistes uit te tekenen voor acties die aan die behoeften kunnen tegemoetkomen.

FORMULERING VAN AANBEVELINGEN DIE WORDEN GEÏLLUSTREERD DOOR EEN VERGELIJKENDE ANALYSE MET DE GOEDE PRAKTIJKEN INZAKE DIGITALE INCLUSIE IN ANDERE EUROPESE STEDEN

Dit is het laatste luik van de studie. Het bestond erin een synthese te maken van de resultaten van de voorgaande luiken en deze samenhang te geven in de vorm van een agenda met oriëntaties en prioriteiten. Deze laatste fase wilde zich bewust participatief en open opstellen tegenover de inspirerende praktijken van andere steden, zowel in België als in het buitenland. Met andere woorden, de formulering van de aanbevelingen was gebaseerd op een driedelige aanpak:

- het in aanmerking nemen, analyseren en samenvatten van de resultaten van de verschillende luiken van de empirische studie, wat tot voorstellen voor aanbevelingen heeft geleid.
- raadpleging van de institutionele spelers en de spelers op het terrein op basis van deze voorstellen. Het doel was hen nauw te betrekken bij de uitwerking van concrete oplossingen en acties om een strategie tot digitale integratie uit te werken die aangepast is aan de stedelijke realiteit van Brussel. Dit werk omvatte de aansturing van een derde en laatste werkgroep.

- aftoetsing van de situatie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de strijd tegen de digitale ongelijkheden aan e-inclusiemechanismen die opgezet zijn in andere Europese steden, die geselecteerd werden voor hun innovatieve en efficiënte karakter. De aanmerking van deze «goede praktijken» heeft het mogelijk gemaakt om pistes voor concrete acties te formuleren in de vorm van illustratieve inserts in het laatste deel van dit verslag.

DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN EEN STEDELIJKE OMGEVING

INLEIDING

In dit eerste punt wordt een kort theoretisch kader geschetst van de specifieke kenmerken van de digitale kloof in stedelijke gebieden en hun verbanden met andere vormen van stedelijke ongelijkheden, met name ruimtelijke ongelijkheden. Het doel van dit deel is inzicht te verwerven in hoe de digitale kloof geografisch en binnen de stedelijke bevolking is verdeeld.

In het eerste deel wordt de evolutie van het concept van de digitale kloof beschreven en worden de verschillende uitsluitingsfactoren alsook de risicogroepen aangemerkt.

Een tweede punt analyseert het verband tussen digitale ongelijkheid en stedelijke ongelijkheid. Het belicht de dynamiek eigen aan de digitalisering van steden en onderzoekt hoe de digitale ongelijkheden en de stedelijke ongelijkheden op elkaar inwerken, evenals de maatschappelijke implicaties.

DE DIGITALE ONGELIJKHEDEN BEGRIJPEN

DIGITALE ONGELIJKHEID – EEN DEFINITIE.

De dichotome interpretatie nagelezen van de digitale ongelijkheden – toegang versus geen-toegang, gebruik versus geen gebruik – heeft de afgelopen jaren plaatsgemaakt voor een meer genuanceerder maar ook veel complexere visie. Om de digitale ongelijkheden te conceptualiseren, ontwikkelen onderzoekers een multidimensionaal model van digitale ongelijkheid en stellen zij voor om de digitale ongelijkheden anders te bekijken als een continuüm van mogelijke posities van inclusie en uitsluiting in termen van toegang, motivatie, gebruik of vaardigheden met betrekking tot informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) (Hargittai, 2002; Van Dijk, 2005; DiMaggio & al., 2004; Brotcorne & al., 2010; Mariën & al., 2010).

In het algemeen wordt het begrip «digitale ongelijkheid» gebruikt om vanuit het oogpunt van de gewone gebruiker of het grote publiek de verschillen te beschrijven inzake toegangstype en -kwaliteit, alsook de verschillen inzake inpassing en gebruik van deze technologieën (Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009). Deze definitie illustreert de dubbele inzet van de digitale ongelijkheden. Enerzijds zijn er de verschillen inzake toegang die verband houden met de kwaliteit van de plaatsen en de toegangsmodaliteiten. Anderzijds worden de verschillen inzake inpassing en gebruik van hun kant sterk beïnvloed door de belangstelling en het ingeschatte nut (Helsper, 2008) en digitale vaardigheden of knowhow (Van Deursen, 2010). Uit talloze studies is inderdaad gebleken dat de verscheidenheid op dit gebied groot is. Het individuele en collectieve vermogen om een eventueel nut te zien en voordeel te halen uit het gebruik van

ICT's, zoals onderhandelen over een hoge maatschappelijke positie, weerspiegelt onmiskenbare segmentaties in het ICT-gebruik (Van Deursen & Van Dijk, 2009).

Het onderzoek naar de digitale ongelijkheden verdient dan ook aandachtig gevolgd te worden, want veel onderzoek toont aan dat de verspreiding van ICT's zich vertaalt in blijvende sociale asymmetrieën in de samenleving. Deze digitale ongelijkheden vallen niet alleen samen met bestaande vormen van sociale ongelijkheid, maar brengen ook nieuwe uitsluitingsmechanismen aan het licht (Van Dijk, 2005). In dit verband is het belangrijk om opnieuw te wijzen op de complexe dynamiek van de digitale ongelijkheden: individuen kunnen zich op verschillende momenten in hun leven vrijwillig of onbedoeld in een positie van inclusie of uitsluiting bevinden (Brotcorne et al., 2010). Wil de digitale uitsluiting echter effectief worden, zoals Vendramin & Valenduc (2003) opmerken, dan moeten deze verschillen niet alleen betrekking hebben op de diversiteit van de gedragingen in de samenleving, maar ook leiden tot verschijnselen van segregatie, sociale onrechtvaardigheid of structurele ongelijkheden.

WAT ZIJN DE FACTOREN INZAKE DIGITALE EXCLUSIE?

De digitale ongelijkheden zijn afhankelijk van een hele reeks factoren. Talrijke studies tonen aan dat de **sociaal-demografische en sociaal-economische kenmerken** – zoals geslacht, leeftijd, etnische afkomst, gezinssamenstelling, handicap, geografische ligging, inkomensniveau, diploma, schoolverlating, werkstatus – invloed hebben op de mate van adoptie en acceptatie van ICT's door mensen (Van Dijk, 2005; Brotcorne et al., 2005), 2010; Ala-Mutka 2011; Mariën & Van Audenhove, 2012). Deze factoren verklaren echter slechts ten dele de redenen voor de digitale uitsluiting van een persoon of

sociale groep. Hoe bepaalde sociaal-demografische en sociaal-economische factoren de digitale ongelijkheden bepalen, wisselt. Zo is geslacht bijvoorbeeld niet langer een belangrijke verklarende variabele voor digitale praktijken. Het is daarom belangrijk om voor het begrijpen van de digitale ongelijkheden, verder te kijken dan deze kenmerken aangezien ook andere variabelen bijdragen tot de digitale ongelijkheden (Vendramin & Valenduc, 2003).

Recente studies hebben opgeroepen tot een meer contextualiseerde aanpak en onderzoekers benadrukken het belang van de **sociale context** waarin de digitale praktijken vorm krijgen. Analyse van de realiteiten van specifieke individuen of groepen, zoals sociaal-culturele achtergronden, stelt ons in staat om de processen van aanvaarding of afwijzing van ICT's beter te begrijpen (Mariën & Van Audenhove, 2012). In dit verband benadrukt Gilbert (2010) onder andere het belang van het relativeren van de bijzondere machtsverhoudingen waarin individuen of groepen individuen en hun digitale praktijken zich bevinden (p. 1005). De auteur suggereert dat wij de digitale ongelijkheden op drie manieren in vraag moeten stellen:

Hoe verhouden de sociaal-demografische kenmerken zich tot de mechanismen van sociale en digitale uitsluiting?

Hoe zijn geografische en tijdsgebonden aspecten verbonden met deze ongelijkheidmechanismen?

Wat is de relatie tussen het individu, zijn of haar directe omgeving en de sociale context?

WIE ZIJN DE RISICOGROEPEN?

Zoals vele grote steden bestaat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uit stedelijke gebieden waar al tientallen jaren de in

sociaal-economisch opzicht minst begunstigde bevolkingsgroepen geconcentreerd samenwonen. De maatschappelijke uitdagingen met betrekking tot de digitale ongelijkheden onder de inwoners van de «arme sikkels» van het Brussels Gewest (cfr. Voorstelling van de studie, p. 1) zijn des te belangrijker omdat de politieke instellingen impliciet verwachten dat alle burgers zich gedragen volgens een standaardvisie van een digitale burger.

Nu lopen de inwoners van deze wijken **een groot risico met digitale uitsluiting geconfronteerd te worden**. De kans dat zij toegang verwerven tot ICT's en zich deze ten volle eigen maken, is kleiner dan voor anderen. Bovendien is voor hen soms moeilijk om het belang van deze technologieën in te zien en dus alle kansen ervan aan te grijpen. Tot de risicogroepen behoren, volgens verschillende studies, de laagst opgeleide personen, ouderen, gehandicapten, maar ook jongeren (NEETS), vrouwen en etnische minderheden.

De digitale uitgeslotenen vormen dus geen homogene sociale categorie. Integendeel, zij omvatten een brede laag van de bevolking, waaronder mensen die in uiteenlopende situaties leven. Hoewel er gemeenschappelijke kenmerken bestaan, kan geconfronteerd worden met eenzelfde situatie op een verscheiden wijze ervaren, geïnterpreteerd en omzeild worden. Er bestaat een diversiteit aan gebruikers binnen elke sociale klasse en talloos onderzoek stelt onderscheiden profielen voor (Mariën & Baelden, 2015; Schurmans & al. 2016). In dit verband merkt Boullier (2016) echter terecht op dat «*het niet gemakkelijk is om rekening te houden met de traditionele categorieën van steeds veranderende maar onvermijdelijk sociaal contrasterende praktijken*» (p. 123). Met andere woorden, de huidige uitdaging bestaat erin om de door het digitale tijdperk

teweggebrachte continuïteiten en verstoringen in het denken van de sociale klassen, te vatten.

DE STEDELIJKE DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN KAART BRENGEN

DE WERELD IS EEN DIGITAAL DORP

Op dit moment zijn er meer objecten dan mensen aangesloten op internet. Mobiele breedbandabonnementen zijn er intussen meer dan vaste breedbandabonnementen (Burger, 2012). En meer dan de helft van de wereldbevolking woont in stedelijke gebieden (UNO-HABITAT, 2010). Deze evolutie heeft overvloedige literatuur gegenereerd en geleid tot een veelheid van termen die verwijzen naar de digitalisering van steden: zo onder meer «smart cities» (Shapiro, 2006), «digital cities» (Ishida, Ishida, Ishiguro & Nakanishi, 2002), «technocities» (Downey & McGuigan, 1999), «virtual cities» (Firmino, 2003) en «information cities» (Castells, 2000). Deze concepten analyseren de nieuwe vormen van interactie en de economische, culturele, politieke en sociale dynamiek tussen individuen, objecten en informatie die door ICT's in de stedelijke ruimte aangereikt wordt (Castells, 1991).

In deze context zijn **steden geïnteresseerd in het inzetten van ICT's** om duurzame stadsprojecten uit te werken en uit te rollen. Een e-governancemodel zou steden en lokale overheden in staat stellen het democratische proces te moderniseren, het draagvlak bij de bevolking te vergroten en de burgerparticipatie bij de uitrol van beleidsinitiatieven in de hand te werken. De digitalisering zou de weg effenen naar meer interactie (meer efficiëntie, transparantie, flexibiliteit, soepelheid, personalisering, vereenvoudiging en snelheid) tussen de overheidsinstellingen en

de bevolking, waardoor burgers meer inspraak krijgen in de bestuursprocessen. Het discours bij deze digitalisering op het gebied van politieke participatie benadrukt de emancipatorische mogelijkheden ervan, aangezien het gebruik van ICT's waarschijnlijk zal leiden tot meer autonomie, empowerment en sociale rechtvaardigheid (Mossberger, Tolbert en McNeal, 2008).

Veel studies wijzen echter ook op de **vele nieuwe uitdagingen waarmee steden geconfronteerd worden**. Zij benadrukken de beperkingen van dit model om de wijze van politiek engagement te veranderen. Werk maken van een e-governancebeleid dat inclusief en participatief is, houdt in dat online diensten ontwikkeld worden die voor iedereen toegankelijk zijn, waarbij discriminatie door «alles digitaal» vermeden moet worden. Om ervoor te zorgen dat geen enkele burger wordt uitgesloten, moeten steden zich er onder meer toe verbinden om toegankelijke en gebruiksvriendelijke diensten aan te bieden, digitaal onderwijs en het gebruik ervan te bevorderen, doelgroepen te identificeren en hun specifieke behoeften en moeilijkheden in kaart te brengen, en te leren de gebruikers bij de uitwerking van deze diensten te betrekken (Mariën & Van Audenhove, 2012; Brotcorne, Mariën, & Schurmans, 2017).

HOE ZIJN DIGITALE ONGELIJKHEDEN EN STEDELIJKE ONGELIJKHEDEN MET ELKAAR VERWEVEN?

Onderzoek naar de digitale inclusie in een stedelijke context wijst uit dat de **ongelijke ruimtelijke spreiding van digitale resources** negatieve gevolgen heeft voor de ontwikkeling en de kwaliteit van het maatschappelijk leven van een stad. Wetenschappelijke literatuur toont aan dat verschillende wijken in een stad digitale technologieën niet even snel integreren (Gilbert, 2010; Graham, 2011). Uit een in het Verenigd Koninkrijk door Crang en collega's (2006) uitgevoerde studie is gebleken

dat de digitale stedelijke ruimte gekenmerkt wordt door een tweedeling tussen sociaal-economisch bevoorrechte stedelijke gebieden die volledig met elkaar verbonden zijn enerzijds, en achterstandsgebieden die occasioneel en functioneel gebruik maken van digitale media anderzijds. Het gebruik van ICT's verschilt dus sterk naar gelang van de stedelijke maatschappelijke ruimte. Welvarende bevolkingen lijken hun digitale en sociale positie te versterken door gebruik te maken van digitale media om de banden binnen de wijk te organiseren en in stand te houden, dit ten nadele van de achtergestelde sociale lagen. Hoewel uit verschillende studies blijkt dat het verband tussen achtergestelde wijken en digitale achterstand niet zo duidelijk is, lijkt de ontwikkeling van dit digitale urbanisme met meerdere snelheden structurele ongelijkheden te veroorzaken binnen hetzelfde geografische gebied (Gilbert, 2010). Daarom is het belangrijk dat wij de geografische ligging als een potentiële factor van digitale uitsluiting onder de loep nemen.

De bijdrage van Melissa Gilbert (2010) met betrekking tot de digitale ongelijkheden in een stedelijke omgeving is innovatief.

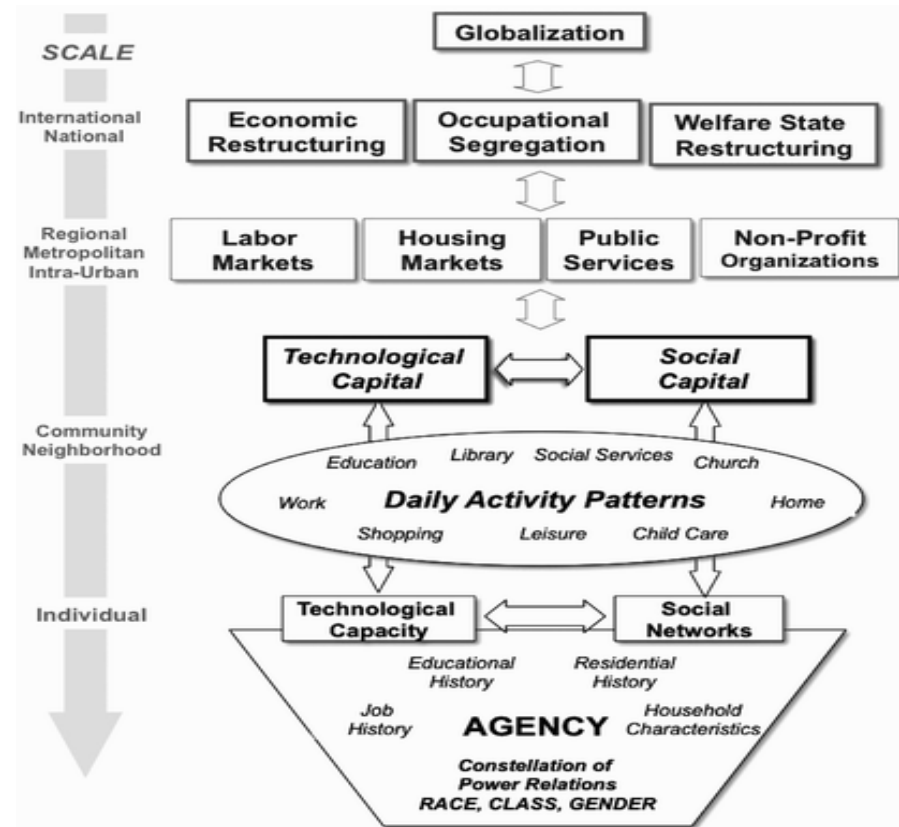
Zij is de eerste om de **interactie tussen de digitale ongelijkheden en de stedelijke ongelijkheden begrijpelijk te verwoorden**.

Haar theoretisch model (zie onderstaande figuur) laat zien dat de digitale resources ongelijk verdeeld zijn op wereldwijd, gewestelijk, grootstedelijk, gemeenschaps- en individueel vlak en dat zij elkaar beïnvloeden. De digitale stedelijke ongelijkheden manifesteren zich op elk trap van de maatschappelijke ladder anders. In het kader van de mondialiseringstheorie vestigt de

auteur onze aandacht op de huidige herstructurering van de economie, de vrije beroepen en de welvaartsstaat, versterkt door ontwikkelingen op het vlak van de (inter)nationale digitalisering. Deze (inter)nationale herschikkingen hebben een directe impact op de gewestelijke, grootstedelijke en interstedelijke dynamiek, inclusief huisvestingsmarkten, arbeidsmarkten, overheidsbeleid en non-profitorganisaties. De (inter)nationale en gewestelijke of grootstedelijke interacties beïnvloeden op hun beurt de dagelijkse «activiteitsmodellen» (b.v. de werkomgeving, school, gezondheidssysteem) binnen en tussen gemeenschappen onderling. De auteur suggereert overtuigend dat het de «persoonlijke biografieën» zijn die beïnvloed worden door de eerder genoemde stedelijke machtsconstellaties, die in grote mate bepalend zullen zijn voor de dagelijkse stedelijke gewoonten en dus voor digitale beschikbaarheid, houding en praktijken. Kortom, de stedelijke omgeving vormt en wordt gevormd door het «digitale kapitaal» en het «maatschappelijke kapitaal» van gemeenschappen en burgers (Gilbert, 2010).

Figuur 1: Model for examining urban inequalities and digital divides.

Figure 1: Model for examining urban inequalities and digital divides.



Bron: Gilbert, 2010.

BESLUIT EN BESPREKING

Het groeiende belang van ICT's in steden op economisch, sociaal, politiek en cultureel vlak staat buiten kijf. ICT's stellen de beleidsmakers echter voor nieuwe uitdagingen. Hoe kunnen wij de uitdagingen voor een "inclusieve stedelijke samenleving" aangaan rekening houdend met de risico's inzake digitale ongelijkheid in de stedelijke ruimten? Uit onderzoek naar de digitale inclusie in een stedelijke context blijkt duidelijk dat de ongelijke ruimtelijke spreiding van digitale resources negatieve gevolgen heeft voor de ontwikkeling en de kwaliteit van het maatschappelijk leven van een stad. De verschillende wijken van een stad integreren de digitale technologieën niet even snel. Integendeel, het gebruik van ICT's verschilt sterk naar gelang van de stedelijke maatschappelijke ruimte. De digitale ongelijkheden vallen dus samen met vormen van ruimtelijke ongelijkheid: welvarende bevolkingsgroepen versterken hun positie door gebruik te maken van digitale media om de wijkbanden te organiseren en in stand te houden, daar waar achtergestelde sociale lagen geconfronteerd worden met belemmeringen die aan toegang en gebruikspatronen toe te schrijven zijn. Intussen zijn er nog maar weinig studies over de factoren die spelen inzake ruimtelijke digitale uitsluiting in Brussel.

In dit verband is het dan ook van essentieel belang dat deze dimensie van digitale ongelijkheden per wijk beter wordt geanalyseerd en begrepen, zodat beleidsmakers hier bij de ontwikkeling van strategieën voor digitale inclusie op doeltreffende wijze rekening mee kunnen houden. Elke wijk is een plaats die zich kenmerkt door bijzondere dynamieken en culturen, die op hun beurt de digitale praktijken beïnvloeden. Het

is belangrijk dat de overheid met deze lokale dynamieken rekening houdt en tussenbeide komt om te zorgen voor een gelijke verdeling van digitale resources in op het grondgebied. Dit geldt des te meer omdat uit studies blijkt dat de invoering van digitale media het machtsevenwicht tussen stadsbewoners beïnvloedt (Moss, 1999; Crang, Crosbie, & Graham, 2006; Gilbert, 2010).

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE DIGITALE KLOOF IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

DE VERSCHILLENDE STADIA VAN DE BECIJFERDE DIAGNOSE

Het in deze statistische studie gedefinieerde geografische toepassingsgebied omvat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en zijn 19 gemeenten.

Om een en ander in context te plaatsen, hebben wij eerst een evolutionaire foto gemaakt van de stand van zaken met betrekking tot de verschillen in digitale toegang en gebruik op Europees vlak, waarbij wij de statistieken van Brussel afgetoetst hebben aan die van een panel van «hoofdstedelijke gewesten». Dit levert een interessant vergelijkingspunt op. Ten tweede werd de focus gelegd op het Belgische grondgebied en op de evolutie van digitale ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

in vergelijking met de andere gewesten van het land. Er is gebruikgemaakt van de Eurostat-databanken.

- In verband met Europa en zijn regio's: de databank is gebaseerd op de jaarlijkse communautaire enquête 2016 over het ICT-gebruik door gezinnen en particulieren. De geografische opdeling komt overeen met de versie 2013 van de nomenclatuur van de statistische territoriale eenheden (NUTS).
- Voor België en zijn gewesten: de database is gebaseerd op de jaarlijkse enquête 2016 van Statbel (FOD Economie) over het ICT-gebruik door gezinnen en particulieren.

Tot slot was het voor een becijferde diagnose van de toestand van de digitale kloof op het Brusselse grondgebied noodzakelijk om gegevens te kunnen verkrijgen op het vlak van de gemeenten of zelfs de wijken. Vervolgens werden wij geconfronteerd met de onmogelijkheid – inherent aan de omvang van de steekproef en de beperkingen van de beschikbare statistieken – om de bekende indicatoren van de digitale kloof (frequentie van het internetgebruik thuis, bezit van een computer en een internetverbinding thuis, internetgebruik) af te toetsen aan variabelen die relevant zijn voor ons onderwerp (leeftijd, geslacht of studieniveau). Wij hebben er daarom voor gekozen om de kenmerken van de verschillende stedelijke gebieden die samen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vormen, af te toetsen aan bovengenoemde variabelen. Met andere woorden, wij hebben de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof geëxtrapoleerd op basis van de kenmerken van de 19 gemeenten van het Gewest en hun bevolking.

Aanvankelijk maakten de gecentraliseerde bronnen, voornamelijk op het niveau van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA), het mogelijk een inventarisatie van de gemeenten op te stellen op basis van hun «veronderstelde digitale achterstand», waarbij het belang van de doelgroepen werd benadrukt.

Deze stap heeft er in een tweede fase toe geleid dat enkele wijken die bijzondere aandacht verdienen op het gebied van digitale inclusie, in een tweede fase inzake digitale inclusie bijzondere aandacht kregen door dit keer gebruik te maken van de gegevens afkomstig van de *wijkmonitoring* (de gebruikte methodologie wordt in het laatste punt van dit hoofdstuk beschreven: *extrapolatie van de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof*).

Voor een nauwkeuriger diagnose zou een analyse van plaatselijke gegevens over ICT-gebruik en -toegang (onbestaande gegevens) nodig zijn, maar deze methode maakte het mogelijk de orde van grootte van de kwetsbaarheid van bepaalde gebieden te bepalen en daaruit een min of meer sterk kans af te leiden om door digitale ongelijkheden getroffen te worden.

Deze territoriale analyse van de digitale kwetsbaarheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft geleid tot de opstelling van *factsheets per gemeente*, die in het volgende hoofdstuk beschreven worden.

De methodologie was gebaseerd op de volgende beginselen:

Evolutief beeld van de ongelijkheden inzake ICT-toegang en gebruik:

- op Europees vlak (vergelijking tussen hoofdstedelijke regio's)
- op Belgisch vlak (vergelijking tussen het Brusselse, Waalse en Vlaamse Gewest)

Aanmerking van de variabelen die de digitale kloof vormen :

- in eerste graad (ongelijkheid inzake

ICT-toegang)

- in tweede graad (verschuiving van de ongelijkheden van ICT-toegang naar ICT-gebruik)

Extrapolatie van de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof, die leidt tot:

- de opstelling van factsheets per gemeente (*zie volgende hoofdstuk: Kaart van de digitale inclusie*)
- het in kaart brengen van de eigenheden van het grondgebied (*zie bijlagen*)

Error! Reference source not found.

EEN EVOLUTIONAIRE FOTO VAN DE STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT DE ONGELIJKHEDEN INZAKE ICT-TOEGANG EN -GEBRUIK OP EUROPEES VLAK

Voordat wij kijken naar de evolutie en de kenmerken van de digitale ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vonden wij het opportuun om inzake internettoegang en -gebruik een statistische vergelijking te maken tussen de Belgische hoofdstad en zijn Europese burenen. Deze eerste stap vormt een gelegenheid om ons studievoorwerp in perspectief te plaatsen via vergelijkingspunten op een extranationaal vlak: hoe verhoudt Brussel zich tot andere grote Europese hoofdsteden als wij kijken naar om de uitbreiding van het internet, de veralgemening van het internetgebruik en ook de aanhoudende ongelijkheden terzake? Voor een antwoord op deze vraag hebben wij ons gebaseerd op de statistische gegevens afkomstig van het Europees Bureau voor de Statistiek Eurostat, die gebaseerd zijn op de communautaire enquête naar het gebruik van digitale technologieën door gezinnen per gewest. Met andere woorden, het is strikt genomen geen vergelijking tussen steden maar veeleer tussen «hoofdstedelijke regio's». Om de leesbaarheid te vergroten, is ervoor gekozen niet alle Europese hoofdsteden te onderzoeken maar op enkele van deze hoofdsteden te focussen. Werden geanalyseerd, de gegevens met betrekking tot Brussel (het onderwerp van deze studie), Parijs, Berlijn, Amsterdam, Amsterdam, Rome (de hoofdsteden van Frankrijk, Duitsland, Nederland en Italië, de stichtende leden van de Europese Unie, samen met België en Luxemburg), Kopenhagen, Stockholm (de hoofdsteden van Denemarken en Zweden, de Scandinavische landen die vaak als voorbeeld

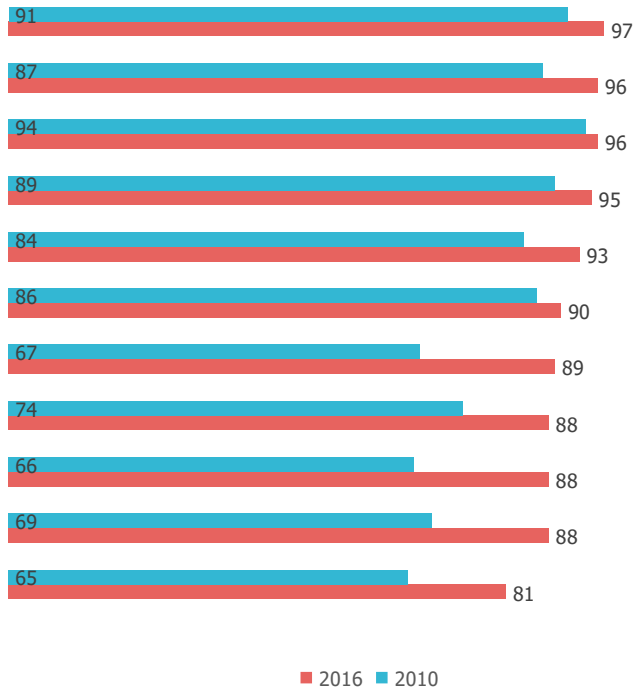
worden aangehaald op het gebied van ICT-toegang en -ontwikkeling), Londen (met *smart city* label en hoofdstad van Groot-Brittannië, waar sinds 2014 een landelijke campagne ter promotie van de e-inclusie), Wenen (hoofdstad van Oostenrijk, die ook als een *smart city* te boek staat)¹, Madrid (hoofdstad van Spanje, een land dat de voorbije jaren zwaar geïnvesteerd heeft in ICT-netwerken), Boekarest (hoofdstad van Roemenië, dat onlangs (in 2017) tot de Europese Unie toegetreden is en dat te boek staat als een slechte leerling inzake e-inclusie). Dit panel bestaande uit hoofdsteden met elk een specifiek profiel, moet een eerste overzicht bieden van de toestand van de digitale kloof in het Brussels Gewest ten opzichte van wat elders bestaat. Sommige van deze «hoofdstedelijke gewesten» vormen ook een schatkamer van goede praktijken op het gebied van digitale inclusie, die wij zullen belichten in het laatste hoofdstuk van dit verslag waarin wij aanbevelingen formuleren ter bevordering van een inclusieve digitale samenleving.

EVOLUTIE VAN DE INTERNETTOEGANG, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN

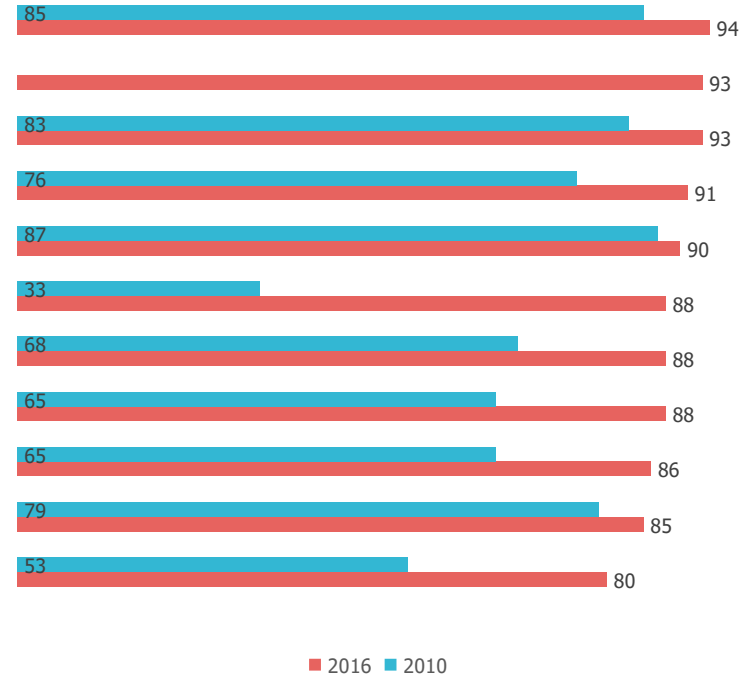
1

- Bemerkt voorts dat Amsterdam, Berlijn, Kopenhagen en Wenen door het CIBG als «inspirerende steden» aangemerkt werden in zijn Witboek 2014-2014 smartcity.brussels. «*Waarom deze vier steden? Omdat ze heel wat gemeen hebben met ons Gewest. Het zijn vier (hoofd)steden die dicht aanleunen bij Brussel wat betreft omvang, institutioneel statuut, bevolking en sociaaleconomische context. Bovendien staan zij bovenaan in de benchmarks. Amsterdam, Kopenhagen en Wenen behoren tot de 6 verst gevorderde Smart Cities volgens de studie Mapping Smart cities in de EU*». p. 22

Part des ménages* ayant accès à internet** à leur domicile (%)



Part des ménages* disposant d'un accès à large bande (%)



Legende:

(*) De enquête heeft betrekking op gezinnen met ten minste één lid in de leeftijdsgroep van 16 tot 74 jaar. (**) De internettoegang van gezinnen staat voor het percentage gezinnen met internettoegang, waarbij elk lid van het gezin thuis gebruik kan maken van het internet als hij of zij dat wenst, al was het maar om een e-mail te sturen.

Wat de ICT-toegang betreft, werd in 2007 een mijlpaal bereikt toen de meerderheid van de gezinnen in de Europese Unie² thuis internettoegang had. Dit aandeel bleef groeien tot vier vijfden in 2014 en 85% in 2016. Bovenstaande grafieken illustreren deze evolutie perfect: in Stockholm, Kopenhagen, Londen, Londen, Amsterdam, Berlijn en Parijs hebben nu 9 van de 10 gezinnen

²

- 55% van de gezinnen van de Europese Unie van de 28

toegang tot het internet. Het is niet verwonderlijk dat relatief kleine stijgingen vastgesteld werden in de regio's waar de internettoegang van gezinnen al bijna verzadigd was, zoals in Stockholm, Amsterdam en Kopenhagen. Anderzijds hebben Boekarest, Madrid, Rome en vooral Brussel daarentegen op 6 jaar tijd een spectaculaire stijging van zowat 20 procentpunt laten optekenen (19 voor Brussel). Alhoewel de verschillen nog steeds groot zijn (16 punten tussen Rome en Stockholm), zijn deze aanzienlijk kleiner geworden (om hetzelfde voorbeeld te nemen: de kloof tussen Rome en Stockholm is op 6 jaar tijd met 10 punten verminderd). Brussel behoort niet tot de koplopers op het gebied van internettoegang maar zit toch boven het Europese gemiddelde.

De ongelijkheden inzake toegang worden niet alleen gemeten aan het al dan niet bezitten van een pc en van internettoegang, maar ook aan de mogelijkheid om toegang te krijgen tot een kwaliteitsvol internet. Als dusdanig is de beschikbaarheid van supersnelle internetverbindingen één van de middelen om de informatie- en kennismaatschappij te bevorderen, maar dit kan ook bijdragen tot een verbreding van de digitale kloof wanneer sommige internetgebruikers uitgesloten worden. Blijkbaar is breedband in alle lidstaten veruit de meest voorkomende vorm van internettoegang: in 2016 wordt breedband door 83% van de gezinnen in de EU-28 gebruikt (bijna het dubbele in vergelijking met 2007). Net als voor de wereldwijde internettoegang zien wij een sterke inhaalbeweging in de meest achtergebleven «hoofdstedelijke gewesten» zoals Rome of Boekarest. Brussel is op amper 6 jaar tijd met meer dan 20 punten gestegen. Brussel zit momenteel 3 punten boven het Europese gemiddelde en 8 punten onder Amsterdam, de beste leerling inzake veralgemening van breedbandverbindingen. Met betrekking tot deze statistische waarnemingen is echter waakzaamheid

geboden: veralgemening betekent niet noodzakelijk democratisering. Aangezien het onmogelijk is om met zekerheid te analyseren in hoeverre deze vooruitgang al dan niet betrekking heeft op de volledige bevolking (afhankelijk van leeftijd, diploma, sociaal-professionele toestand, enz.), zou het voorbarig zijn te besluiten dat er sprake is van een verkleining van de eerstegraads digitale kloof op het hele grondgebied van Europa.

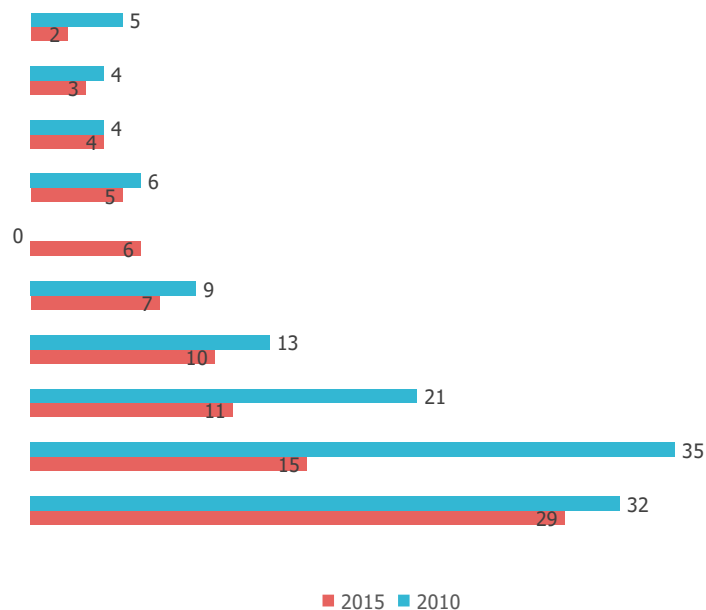
EVOLUTIE VAN HET NIET-GEBRUIK VAN ICT'S, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN

Legende:

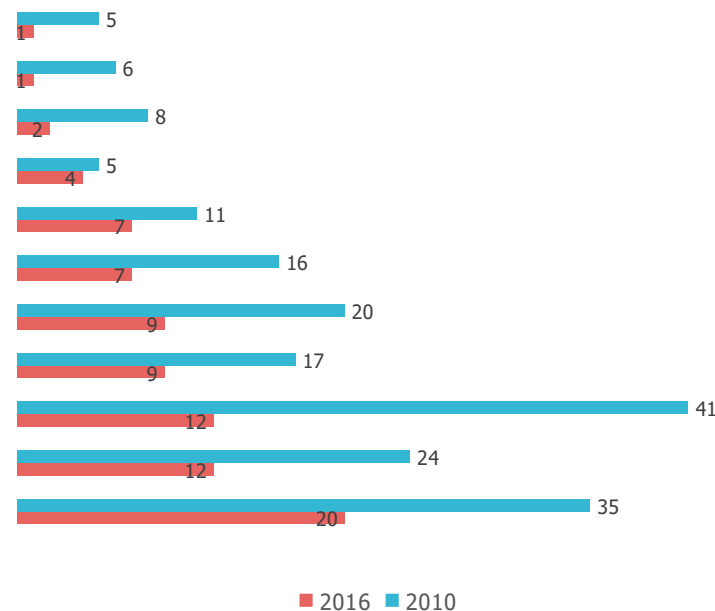
Particulieren = personen van 16 tot 74 jaar.

Aandeel particulieren die nooit een computer hebben gebruikt: gegevens niet beschikbaar voor Wenen.

Part des particuliers n'ayant jamais utilisé un ordinateur (%)



Part des particuliers n'ayant jamais utilisé internet (%)



In 2016 maakte meer dan 80% van de particulieren van de EU-28 in de leeftijdscategorie van 16 tot 74 jaar gebruik van het internet³. Minstens negen op de tien mensen in Denemarken, Groot-Brittannië, Nederland en Duitsland maken gebruik van het internet. Ter vergelijking: 69% van de particulieren tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet in Italië, percentage dat in Roemenië zakt tot 60%.

3

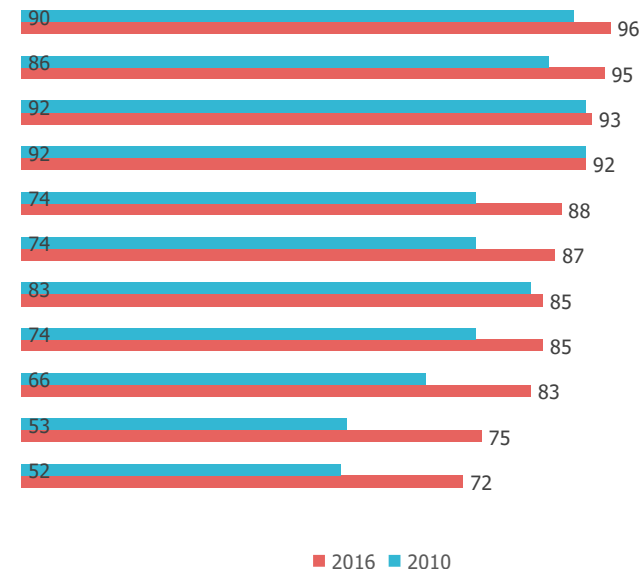
Minstens één keer gebruikt tijdens de drie maanden vóór de datum van de enquête.

Het percentage van de Europese bevolking dat nog nooit gebruik heeft gemaakt van het internet, bedraagt 14% in 2016, tegenover 37% in 2007 en 24% in 2011. Ook hier doet Brussel beter dan het Europese gemiddelde in die zin dat het 9 % mensen telt die in 2016 nog nooit gebruik gemaakt hebben van het internet, waarmee het 8 punten onder Stockholm ligt (met slechts 1 % niet-gebruikers) en 11 punten boven Rome (met 20 % niet-gebruikers). In Boekarest en in mindere mate in Rome, Madrid en Wenen is het gebruik van internet door particulieren spectaculair toegenomen. De verschillen tussen de hoofdsteden worden kleiner maar blijven aanzienlijk.

De evolutie van het aandeel particulieren die nooit een computer hebben gebruikt, volgt dezelfde algemene neerwaartse trend, behalve dat de verschillen tussen de best bedeelde landen en de andere landen niet enorm zijn. In Brussel blijkt de daling van het percentage particulieren dat nog nooit een computer heeft gebruikt, gering (daling met drie punten op 6 jaar tijd, zoals in Kopenhagen, dat in 2010 5% niet-gebruikers telde tegenover 13% in Brussel), wat erop wijst dat de Belgische hoofdstad moeite heeft om de drempel van mensen zonder enige computerervaring te verlagen.

FREQUENTIE VAN HET INTERNETGEBRUIK, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN

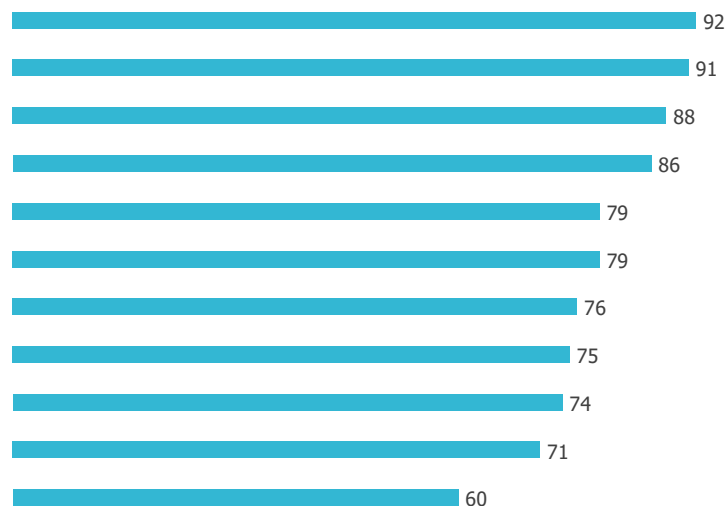
Evolution de la part des particuliers utilisant internet une fois par semaine (%)



In 2016, in de Europese Unie, gaat 71% van de internetgebruikers elke dag online en gaat 8% maakt minstens één keer per week online (maar niet dagelijks). Zo zijn bijna 79% van de particulieren regelmatige internetgebruikers (minstens één verbinding per week). In de Scandinavische hoofdsteden, Londen en Amsterdam gaat meer dan 90% van de internetgebruikers minstens eenmaal per week online. De Britse hoofdstad is van 2010 tot 2016 met bijna 10 procentpunten gestegen, en komt daarbij op de tweede plaats van de steden

waar internetgebruikers minstens één keer per week online gaan (vierde plaats in 2010) en op de eerste plaats van de steden waar internetgebruikers dagelijks online gaan.

Part des particuliers utilisant internet tous les jours en 2016 (%)



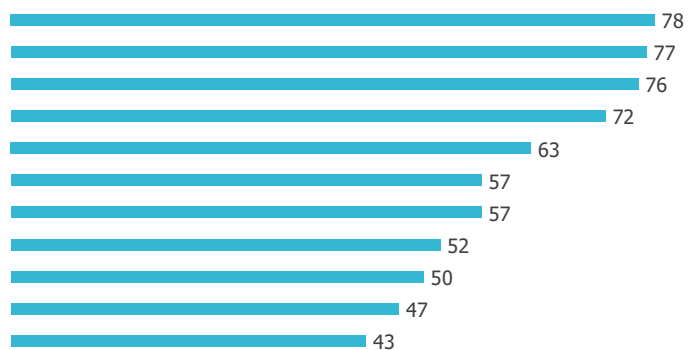
Wat de gebruiksfrequentie betreft zien wij dezelfde tendensen als voor toegang en niet-toegang: Boekarest en Rome doen er alles aan om hun achterstand in te halen maar blijven onderaan de ranglijst staan (de Roemeense hoofdstad vertoont een kloof van meer dan 30 punten ten opzichte van Londen wat betreft het aandeel particulieren dat dagelijks online gaat). In Brussel is het percentage van de Brusselse bevolking dat minstens één keer per week online gaat, aanzienlijk gestegen (+11 punten) in vergelijking met Parijs, dat al 6 jaar vrijwel stagneert. De

Belgische hoofdstad heeft zijn achterstand op Parijs ingehaald wat betreft het dagelijks online gaan, en komt daarmee na Berlijn en Wenen. Brussel ligt nog steeds 16 punten achter tegenover Londen, de eerste «stadsregio» op de ranglijst.

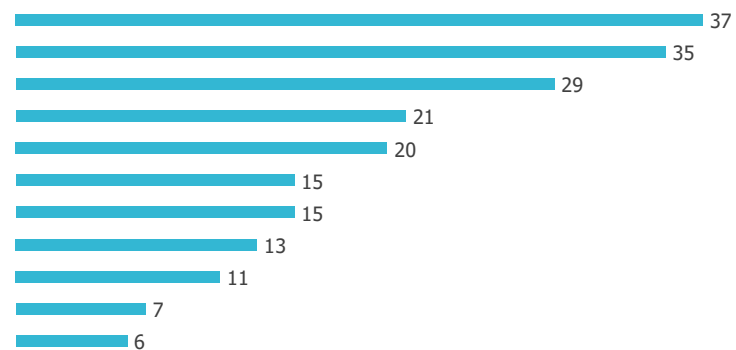
SOORTEN INTERNETGEBRUIK, VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE HOOFDSTEDELIJKE GEWESTEN

In 2016 was inloggen op de sociale netwerken één van de meest voorkomende online activiteiten in de Europese Unie. Meer dan de helft (52%) van de 16- tot 74-jarigen maakt gebruik van internet om toegang te krijgen tot sociale netwerken, onder meer Facebook of Twitter. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is hierbij koploper: 76% van zijn bevolking zit op de sociale netwerken, waarmee het op de derde plaats komt na de twee Scandinavische hoofdsteden, Kopenhagen en Stockholm. De Parijzenaren daarentegen blijven achter. Parijs is de Europese «hoofdstedelijke regio» met de minste inwoners op de sociale netwerken, na Rome en Boekarest.

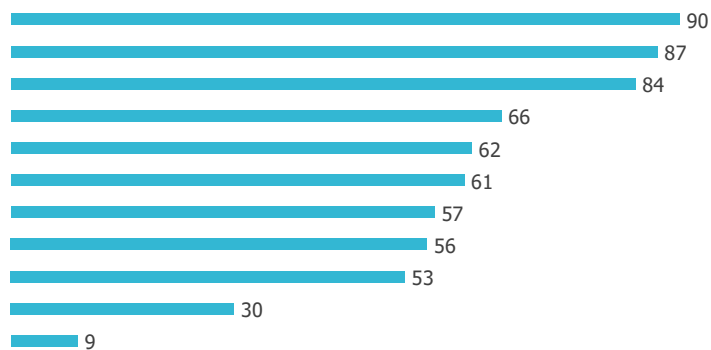
Particuliers utilisant internet pour communiquer sur les réseaux sociaux en



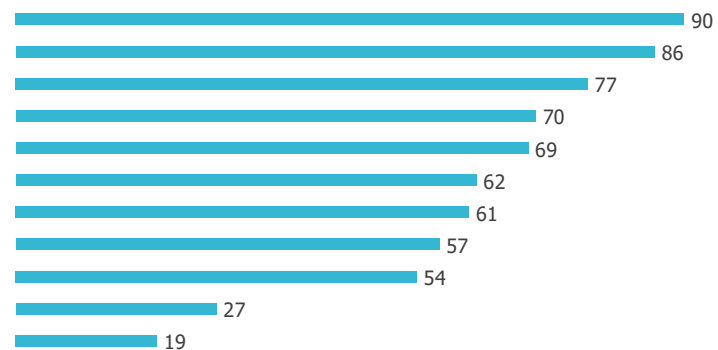
Particuliers utilisant internet pour vendre des biens et des services en 20



Part de particuliers utilisant internet pour des services bancaires en 2016 (%)



Particuliers utilisant internet dans leurs contacts avec les pouvoirs publics en



De rangschikking verandert aanzienlijk als wij kijken naar de particulieren die aan internetbankieren doen. Kopenhagen en

Stockholm blijven op kop staan⁴, maar op dit punt komt Amsterdam op de derde plaats, op grote afstand gevolgd door Londen, Parijs en Brussel. De Belgische hoofdstad staat daarmee halverwege de ranglijst - vóór Wenen en Berlijn, de *smart cities* – wat bewijst dat er aanzienlijke vooruitgang is geboekt maar dat er nog ruimte is voor verbetering.

Wat de online verkoop van goederen en diensten betreft, staat Brussel op de 4^{de} plaats, vóór Parijs, Londen, Stockholm (dat van zijn gebruikelijke voetstuk valt aangezien slechts 15% van zijn bevolking het internet gebruikt voor de aankoop van goederen en diensten), Madrid en Wenen.

Hoewel de verschillen inzake ICT-toegang tussen de hoofdstedelijke gewesten van de Europese Unie eerder aan het afnemen waren, blijven de verschillen inzake gebruik (met name bankdiensten, contacten met overheidsinstanties en de aankoop van goederen en diensten) enorm. 81 punten scheiden dus Kopenhagen en Boekarest wanneer wij kijken naar het aandeel van de bevolking dat aan internetbankieren doet, en 71 punten wanneer het gaat om contacten met overheidsdiensten.

4

- In de Scandinavische landen is de penetratiegraad van het internetbankieren zeer groot en dit al vele decennia. De enkele pogingen die in de loop van de jaren gedaan werden om banken volledig elektronisch te beheren, zijn teleurstellend gebleken. De banken hebben er dus voor gekozen om hun online diensten enkel aan te bieden aan de klanten die hierin geïnteresseerd zijn, waarbij zij de klassieke bankdiensten voor de andere klanten gewoon behielden. Het is pas door duurzaam in te zetten op aanleren, bijstand en ondersteuning van hun klanten dat de bankinstellingen in de Scandinavische landen erin geslaagd zijn hun online diensten op te leggen. In « Développement de la banque en ligne dans les pays nordiques », Harry LEINONEN, februari 2003.

Wat het online contact met overheidsdiensten betreft, zijn – niet verrassend - Kopenhagen (9 van de 10 personen die internet gebruiken in hun contacten met overheidsdiensten), Stockholm (86%) en Amsterdam (77%) de best presterende hoofdsteden. Het Brusselse Gewest staat tussen Madrid (61%) en Londen (54%), dus eerder achteraan de rangschikking. Om de indrukwekkende cijfers voor de gewesten van de noordse landen en met name, binnen onze steekproef, van Kopenhagen, te begrijpen, moeten wij een kleine toelichting verstrekken betreffende de digitale strategie van Denemarken, waar elektronisch bestuur de enige oplossing geworden is. Sinds november 2014 immers is in het land het gebruik van elektronische middelen (Digital Post) voor alle contacten met de overheid verplicht (een afwijking kan worden toegestaan aan personen met taalproblemen, gezondheidsproblemen en/of beperkte internettoegang). Het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdiensten en het investeren in maatregelen ten gunste van mensen met een digitale achterstand, zijn de pijlers van deze digitalisering⁵. Een sterke politieke wil, gekoppeld aan een zeer hoge levensstandaard, verklaart waarom Kopenhagen en zijn regio systematisch de eerste plaats innemen op de ranglijst.

5

- In « Danemark: une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion », *Gestion Publique*, Note réactive, nr. 86, september 2016.

EVOLUTIONAIRE FOTO VAN DE TOESTAND VAN DE DIGITALE KLOOF OP HET BELGISCHE GRONDGEBIED

In België is de verspreiding van het internet de laatste jaren gestaag doorgegaan. In 2016 bedroeg het aandeel internetgebruikers⁶ onder de Belgische bevolking 87%, tegen 78% in 2010. Het aandeel gezinnen met een internetaansluiting bedroeg 85% in 2016, tegenover 73% in 2010.

In de drie Gewesten is de evolutie gelijkaardig: het aantal internetgebruikers wordt steeds groter (in 2016 was dat 89% van de gezinnen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 88% in het Vlaamse Gewest en 83% in het Waalse Gewest) en de gezinnen zijn steeds meer op het internet aangesloten (88% van de gezinnen heeft een internetaansluiting in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 86% in het Vlaamse Gewest en 81% in het Waalse Gewest)⁷. Het percentage particulieren dat dagelijks van het internet gebruik maakt, bedraagt 76% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, even veel als in Vlaanderen, en 70% in het Waalse Gewest, een stijging van bijna 10 punten voor de drie gewesten op slechts 4 jaar tijd.

Hoewel de internettoegang (aandeel internetgebruikers in de bevolking, gebruiksfrequentie, uitrusting van de gezinnen) in Wallonië lange tijd lager gebleven is dan in Brussel en

6

Internetgebruiker volgens Eurostat = persoon die de laatste drie maanden voorafgaand aan de enquête het internet heeft gebruikt.

7

De meest recente gegevens die op het ogenblik van de redactie van deze studie beschikbaar waren (september 2017), dateren van 2016.

Vlaanderen, moet worden opgemerkt dat de achterstand, ook al blijft deze bestaan, geleidelijk kleiner wordt.

Heeft deze wereldwijde uitbreiding van het internet gevolgen voor alle bevolkingsgroepen, ook voor de meest kansarmen? Het lijkt erop van wel. De toename van het aandeel internetgebruikers is inderdaad zichtbaar in alle sociaal-demografische categorieën die gewoonlijk worden gebruikt om de ongelijkheden inzake ICT's te meten: leeftijd, geslacht, diploma, inkomensniveau, beroepsstatus (zie tabel «Evolutie van het aandeel internetgebruikers in de Belgische bevolking, 2006-2016»).

Als wij kijken naar de eerstegraads digitale kloof, dat wil zeggen de kloof met betrekking tot de ongelijkheden inzake ICT-toegang, dan blijkt dat deze geleidelijk aan gedicht wordt, dat het aantal internetgebruikers steeds groter wordt (ongeacht hun sociaal-demografische kenmerken) en dat de onderlinge verschillen aanzienlijk kleiner worden.

Voor het lezen van deze grafieken gelden enkele aanvullende toelichtingen:

- Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen onder jongeren en/of hoogopgeleiden. Anderzijds blijven er verschillen bestaan tussen mensen met een laag opleidingsniveau en mensen ouder dan 55 jaar (waar ook minder vrouwen met een diploma zijn).
- De afgelopen tien jaar (2006-2016) werden de sterkste stijgingen opgetekend in bepaalde groepen waar de percentages gebruikers het laagst waren: senioren (14% naar 61% bij de 65- tot 74-jarigen), inactieven (29% naar 69%) en vrouwen met een laag opleidingsniveau (34% naar 69%). Dit wijst dus op een inhaalbeweging bij deze groepen.

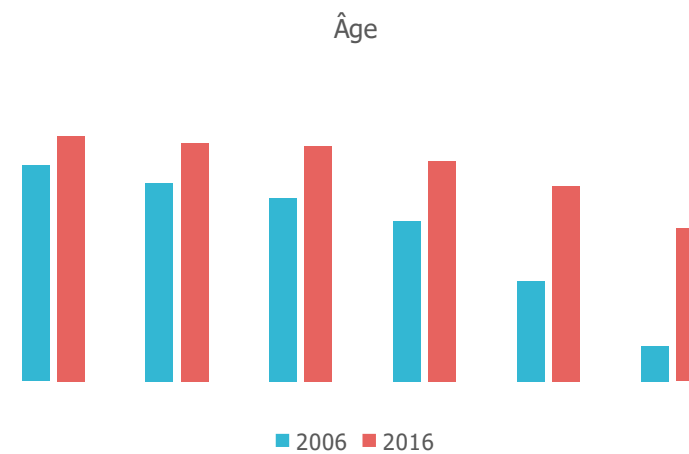
Evolutie van het aandeel van internetgebruikers* in de Belgische bevolking, 2006-2016

Legende:

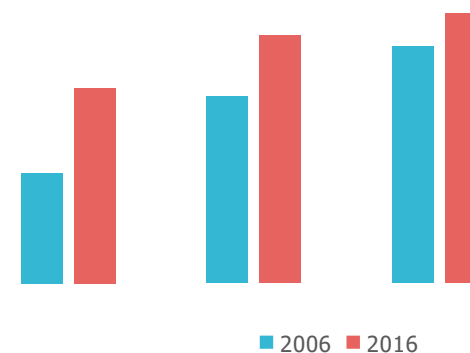
(*) Internetgebruiker volgens Eurostat = Persoon die de laatste drie maanden voorafgaand aan de enquête het internet heeft gebruikt.

(**) Lage scholingsgraad = maximaal diploma lager secundair onderwijs (ISCED 0-2); middelhoog = diploma secundair of postsecundair onderwijs (ISCED 3-4); hoog = diploma hoger onderwijs (ISCED 5-6).

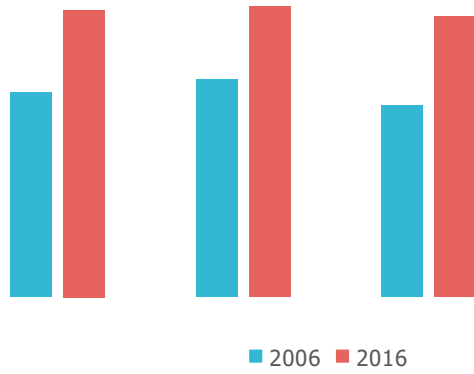
Bronnen: Statbel en Eurostat



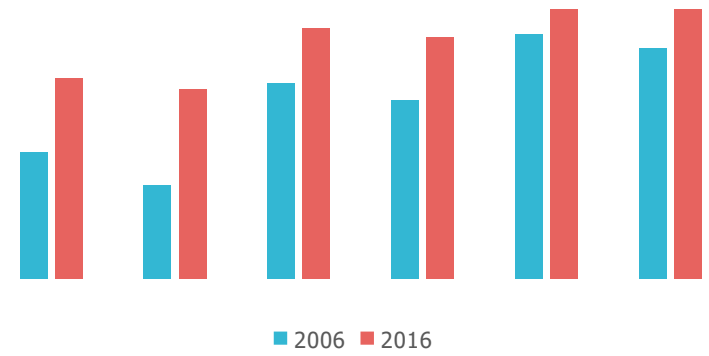
Niveau d'instruction (**)



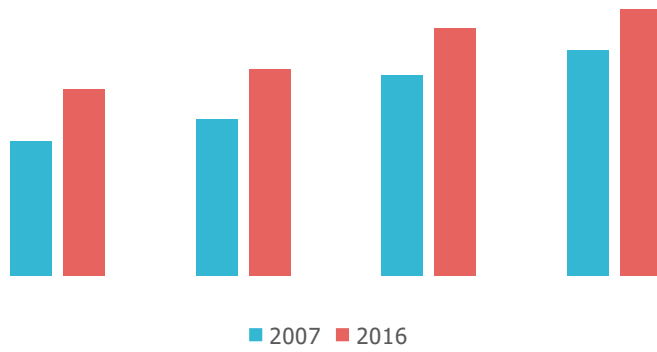
Sexe



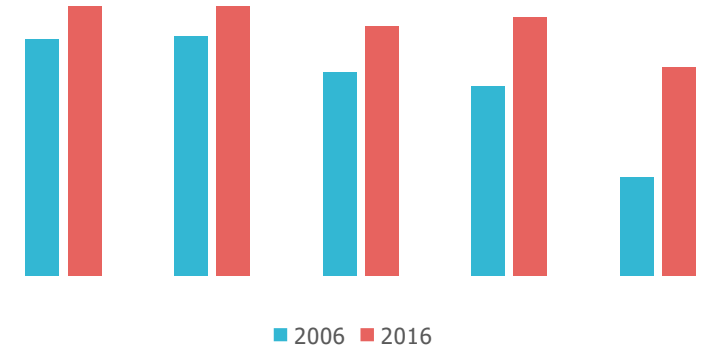
Sexe et niveau d'instruction



Niveau de revenu



Sexe et âge



Statut professionnel



Intussen rijst een andere vraag, die doorslaggevend is voor onze studie: leidt de verspreiding van ICT's automatisch tot democratisering inzake toegang en gebruik? Niets is minder zeker. Ondanks de aanzienlijke vooruitgang die de afgelopen jaren geboekt werd, blijven de laagst geschoolden, ouderen en mensen zonder werk of zonder economische activiteit (gepensioneerden en inactieven) het meest kwetsbaar voor digitale uitsluiting. Bovendien is de kloof tussen mannen en vrouwen, zoals hierboven al opgemerkt, weliswaar aanzienlijk kleiner geworden, toch blijft zij groot onder ouderen en/of laagst opgeleiden.

De digitale kloof blijft dus nauw verbonden met werkgelegenheid, onderwijsniveau en leeftijd. Deze constatering krijgt zijn volle betekenis wanneer men kijkt naar het aandeel van de Belgische bevolking dat nooit online is geweest (11% op het nationale grondgebied, 10% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 10% in het Vlaamse Gewest en 12% in het Waalse Gewest).

- 16% van de werklozen heeft nooit gebruik gemaakt van het internet (in 2006, 41%), tegenover 4% van de werknemers (2006, 20%)⁸
- 29% van de laagopgeleiden heeft nooit gebruik gemaakt van het internet, tegenover slechts 2% van de hoogopgeleiden.

- 44% van de personen tussen 65 en 74 jaar heeft nooit gebruik gemaakt van het internet, tegenover slechts 1% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar.
- 27% van de mannen en 34% van de vrouwen tussen 55 en 74 jaar hebben nooit gebruik gemaakt van het internet. De ongelijkheden inzake geslacht worden zichtbaar met de leeftijd.

Zoals zopas aangetoond en ondanks de internetvloed die het land overstroomt, zitten sommige groepen nog steeds «in de marge» en hebben geen toegang tot ICT's, ook al bevinden zij zich momenteel in de kern van de stedelijke transformaties, en zijn zij volwaardige spelers van de slimme steden van morgen (*smart cities*). Ook al nopen de inhaalbewegingen van de laatste jaren tot optimisme wat het werkelijk dichten van de *eerstegraads* digitale kloof betreft⁹, de steeds ruimere verspreiding van deze nieuwe technologieën leidt tot een ander probleem dat bekend staat als de *tweedegraads* kloof, die neerkomt op een verschuiving van de ongelijkheden inzake toegang tot ongelijkheden inzake gebruik.

De term *tweedegraads digitale kloof* verwijst naar een soort breuk in de kloof: de nieuwe tegenstellingen situeren zich niet langer op het vlak van de fysische toegang tot ICT's, maar onder de gebruikers naar gelang van de manier waarop zij gebruik maken niet alleen van deze technologieën, maar ook van online diensten en informatie (Brotcorne et al., 2010).

8

Statbel, Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens, 2015.

9

De eerstegraads digitale kloof staat voor de verschillen inzake ICT-toegang tussen de verschillende lagen van de bevolking.

Uitgaande van die vaststelling lijkt het, in de context van deze diagnose, van essentieel belang om niet te blijven stilstaan bij een evolutieve foto van de ongelijkheden inzake toegang maar ook een andere dimensie van de digitale kloof mee te nemen, met name het gedifferentieerde ICT-gebruik binnen bepaalde sociale groepen. Dit is het voorwerp van de volgende twee hoofdstukken.

AANMERKING VAN DE VARIABELEN DIE DE EERSTEGRAADS EN TWEDEGRAADS DIGITALE KLOOF VORMEN

Het is inderdaad belangrijk om de digitale kloof in bredere zin te bekijken, om ook rekening te houden met de ongelijkheden in het gebruik, die verband houden met een ongelijke verdeling van kennis en vaardigheden onder diegenen die reeds op het internet aangesloten zijn. De barometer van de digitale kloof, die door Statbel in het kader van het Eurostat-werkprogramma is ontwikkeld, meet niet echt de evolutie van het ICT-gebruik maar eerder de evolutie van de ICT-toepassingen. Niettemin kunnen wij enkele belangrijke trends vaststellen in de evolutie van het internet- en ICT-gebruik tijdens de afgelopen jaren. Aan de hand van deze trends – in aanvulling op de tendensen die reeds in het vorige punt genoemd werden – zullen wij de variabelen kunnen aanmerken die de eerstegraads en tweedegraads digitale kloof vormen en die wij voor de Brusselse subgewesten in perspectief zullen plaatsen. Daartoe nemen wij de bevindingen over van Gérard Valenduc in zijn statistische analyse van de digitale kloof in België en meer bepaald in Brussel, Vlaanderen en Wallonië (Valenduc, oktober 2010). Een en ander zullen wij dan updaten en onze waarnemingen eraan toevoegen.

EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEFTIJD» OP HET INTERNETGEBRUIK

Onder de 16- tot 24-jarigen zien wij het grote belang van het internetgebruik voor communicatie- en ontspanningsdoeleinden in vergelijking met de andere leeftijdsgroepen. Voor alle andere toepassingen (informatie zoeken, administratieve procedures, online kopen) zijn de leeftijdsgroep van 25-34 jaar en de leeftijdsgroep van 35-44 jaar grotere gebruiker dan de leeftijdsgroep van 16-24 jaar¹⁰. Voor de 55-plussers is het belangrijkste verschil tussen hen en de jongere leeftijdsgroepen dat zij minder snel online kopen en verkopen. Deze verschillen schetsen als het ware de contouren van een «jong profiel», een «volwassen profiel» en een «seniorenprofiel» in het internetgebruik.

EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEFTIJD» EN «GESLACHT» OP HET INTERNETGEBRUIK

De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn het duidelijkst wanneer zij gecorreleerd worden aan leeftijd of opleidingsniveau. Sommige toepassingen zijn in alle leeftijdsgroepen geslachtgerelateerd: het downloaden van software en veilingsites zijn voornamelijk mannelijke activiteiten, daar waar het zoeken van informatie over gezondheid en voeding vooral een zaak is van vrouwen. Het lezen van online kranten en tijdschriften, het gebruik van internetradio of -tv, spelletjes

¹⁰

Deze vaststelling was betekenisvol in 2010, toen de statistische studie van Gérard Valenduc uitgevoerd werd. In 2016 is zij nog steeds geldig maar de gegevens lijken zich, met name wat het zoeken van informatie betreft, uit te vlakken tussen de leeftijdscategorieën van 16-24 jaar, 25-34 jaar en 35-44 jaar.

spelen, muziek en video, online shoppen en interactie met overheden zijn geen geslachtgerelateerde activiteiten onder jongeren, maar eerder mannelijke activiteiten in de andere leeftijdsgroepen.

EFFECT VAN DE VARIABELEN «LEEFTIJD» EN «GESLACHT» OP HET INTERNETGEBRUIK

Over het algemeen neemt het gebruik van online diensten toe naarmate het onderwijsniveau toeneemt (met uitzondering van audiovisueel amusement, veilingsites en de publicatie van inhoud). De verschillen tussen mannen en vrouwen nemen af naarmate het opleidingsniveau toeneemt. Vrouwen met een laag opleidingsniveau maken aanzienlijk minder gebruik dan het gemiddelde (en beduidend minder dan de andere vrouwen) van de meeste online diensten, behalve audiovisuele entertainment en bellen via het internet.

EFFECT VAN DE VARIABELEN MET BETREKKING TOT DE PROFESSIONELE STATUS OP HET INTERNETGEBRUIK

Werklozen maken aanzienlijk minder gebruik van commerciële diensten dan gemiddeld, met uitzondering van veilingsites; zij gebruiken informatiediensten iets minder dan het gemiddelde. Voor het overige verschillen zij niet van het gemiddelde. De meest merkwaardige categorie is die van de handarbeiders: met uitzondering van online bankieren en veilingsites maken zij veel minder dan gemiddeld gebruik van alle andere online diensten. De kloof tussen hoofdarbeiders en handarbeiders is groot, zelfs voor de basisdiensten.

ANDERE SIGNIFICANTE VARIABELEN DIE VOOR DE DIAGNOSE WERDEN GEBRUIKT

Uit de databanken van Eurostat blijkt een gedifferentieerd internetgebruik naargelang van de nationaliteit bij de geboorte. Zo maken mensen uit een land buiten de EU28 voor telefoon- of videogesprekken beduidend meer gebruik van het internet dan mensen die in België wonen en geboren zijn. Omgekeerd maken zij daarentegen minder gebruik van informatiediensten en internetbankieren dan anderen. Meer in het algemeen torsen sommige immigrantenpopulaties een combinatie van economische, sociale en culturele problemen (in verband met de taalvaardigheid bijvoorbeeld), die hun vermogen om zich sociaal en professioneel te integreren kunnen beïnvloeden en hun digitale kwetsbaarheid kunnen vergroten. Omdat deze waarnemingen niet neutraal zijn, is ervoor gekozen om deze variabele als onderdeel van de diagnose te gebruiken.

Laatste gegeven dat in de studie meegenomen werd, is het aandeel sociale huisvesting in de stedelijke ruimte, dat allicht ook een invloed kan hebben op de digitale kloof. Ten eerste omdat sociale huisvesting in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestemd is voor alleenstaanden of gezinnen met een bescheiden inkomen¹¹ (dat wil zeggen economisch, sociaal en zeer zeker digitaal meer kwetsbare groepen) en ten tweede omdat sociale huisvesting mogelijk een hefboom kan worden in de strijd tegen de digitale kloof. Later komen wij op dit punt terug en zullen wij de innovatieve maatregelen bespreken die in andere gebieden uitgerold worden.

11

Overeenkomstig wat te lezen valt op de website van de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM).

Het gedifferentieerde gebruik van geconnecteerde informatica volgens leeftijd, beroepsstatus, opleidingsniveau of geslacht (zoals hierboven beschreven) is de uitdrukking van gedifferentieerde vormen van socialisatie en moet begrepen worden als zijnde het resultaat van een complexe afstemming tussen een ingebedde sociale geschiedenis en de mobilisatie van een technisch artefact dat zelf bestaat uit een combinatie van sociale en culturele werelden (Granjon, 2009). Betrokkenen beschikken niet allemaal over dezelfde wapens om het belang en de betekenis van het ICT-gebruik te vatten, zich eraan aan te passen en er eventueel voordeel uit te halen.

Het aanmerken van de gebieden die het zwaarst door de digitale kloof getroffen worden – wat wij in het volgende hoofdstuk gaan doen – betekent dus dat wij niet alleen gaan kijken naar de kwetsbaarheid inzake toegang maar ook inzake gebruik. Dit is een belangrijk punt dat van grote invloed is op de aard van de beleidsoplossingen die uitgerold moeten worden om de digitale kloof in zijn verschillende componenten te verkleinen.

EXTRAPOLATIE VAN DE SUBGEWESTELIJKE KENMERKEN VAN DE DIGITALE KLOOF

Door een evolutief statistisch beeld te schetsen van de stand van de digitale kloof in België en zijn drie belangrijkste gewesten, konden wij de variabelen afleiden die de *eerstegraads* en *tweedegraads* digitale kloof vormen. Op basis hiervan hebben wij de 19 gemeenten die samen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vormen, geanalyseerd aan de hand van verschillende statistische bronnen in ons bezit (waarvan een gedetailleerd overzicht in onderstaande tabel). Het doel is de kenmerken van de

gemeenten als grondslag te gebruiken om de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof te extrapoleren.

Tabel 1: statistische bronnen die gebruikt werden om de diagnose van de Brusselse gemeenten te stellen

Geselecteerde variabelen	Gebruikte referentiewebsites, databases	Jaar
Leeftijd (65-plussers) Leeftijd gekruist met geslacht (aandeel vrouwen bij de 65-plussers)	BISA, FOD Economie – Statistics Belgium	2016
<ul style="list-style-type: none"> Onderwijsniveau (laag, midden, hoog) Onderwijsniveau gekruist met geslacht (vrouwen met een laag 	Census 2011 ¹²	2011

¹²

De bevolking die voor de Census 2011 in aanmerking genomen werd, is het geheel van personen dat in België gedomicilieerd is, dit wil zeggen geregistreerd in het Rijksregister. De asielzoekers, ingeschreven in het wachtregister, behoren eveneens tot de populatie. Deze definitie, die door Eurostat (het statistisch bureau van de Europese Unie) werd vastgelegd, werd gekozen om de vergelijking tussen verschillende lidstaten mogelijk te maken. Zij verschilt echter van de huidige definitie van de wettelijke bevolking van België, die de asielzoekers niet tot de populatie rekent. Deze Census 2011 is ook de eerste telling die werd gerealiseerd door exclusief gebruik te maken van administratieve gegevens, terwijl bij voorgaande volkstellingen de bevolking rechtstreeks werd bevraagd. Daardoor kan men niet zonder meer vergelijkingen maken met gegevens ingezameld via enquêtes.

De gepresenteerde statistieken moeten met de nodige voorzichtigheid worden bekeken, aangezien het aandeel onbekende gegevens, afhankelijk van het geval, tot 15% kan oplopen.

<ul style="list-style-type: none"> onderwijsniveau) Onderwijsniveau gekruist met geslacht en met leeftijd (vrouwelijke 65-plussers met een laag onderwijsniveau) 		
<ul style="list-style-type: none"> Inkomensniveau (afhankelijk van het mediane inkomen) 	BISA, FOD Economie – Statistics Belgium	2016
<ul style="list-style-type: none"> Werkloosheidscijfer Werkloosheidscijfer gekruist met geslacht (werkloosheidscijfer onder vrouwen) 	BNB, FOD Economie - DGSIE (EFT), ACTIRIS, Steunpunt-WSE, berekeningen Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid	2016
<ul style="list-style-type: none"> Het aandeel leefloners (leefloon en leefloonequivalent) 	Brussels Observatorium voor Gezondheid en Welzijn	2015
<ul style="list-style-type: none"> Het niveau van inactiviteit 	Steunpunt werk	2015
<ul style="list-style-type: none"> De buitenlandse bevolking van buiten de EU28 	BISA, FOD Economie – Statistics Belgium	
<ul style="list-style-type: none"> De grootte van het park sociale woningen 	BISA, Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij	2016

In het licht van de geselecteerde variabelen en aan de hand van kruiscontroles van de verzamelde statistische gegevens werd het **profiel van de 19 gemeenten van het Gewest opgesteld, waardoor wij de orde van grootte van de digitale achterstand voor elke gemeente konden inschatten**. Tabel 2 hieronder toont bijvoorbeeld het geval van de gemeente Sint-Jans-Molenbeek, waar sprake is van een grote «waarschijnlijkheid op digitale achterstand».

Tabel 2: evaluatie van de kwetsbaarheid van de gemeente Molenbeek op het vlak van ICT-toegang en -gebruik

Variables impactant la fracture numérique	
Taux de chômage	Très élevé
Taux de chômage des femmes	Très élevé
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Très élevé
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé
Part d'étrangers (hors UE28)	Très élevé
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé
Part de logements sociaux	Elevé
Taux d'inactivité	Moyen
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen
Part des personnes de plus de 65 ans	Faible

De factsheets per gemeente (zie volgend hoofdstuk) bevatten een meer volledige tabel. Aan het niveau (zeer hoog, hoog, gemiddeld, laag, zeer laag) worden toegevoegd:

- de drempel vanaf wanneer men oordeelt dat een indicator op een bepaald niveau staat.
- het cijfer voor de betrokken gemeente (percentage).
- de cijferwaarde waarnaar dit cijfer verwijst (vaak een aantal mensen als het gaat om het werkloosheidscijfer, het aandeel buitenlanders, de graad van inactiviteit, enz. maar het kan ook een inkomen zijn als het gaat om het mediane inkomen, of het aantal sociale woningen per 100

inwoners wanneer men het heeft over het aandeel sociale woningen).

Op basis van de gegevens afkomstig de wijkmonitoring van het BISA, hebben wij vervolgens de meest risicovolle buurten aangemerkt uitgaande van de veronderstelling dat sommige gemeenten een grote heterogeniteit vertonen in de spreiding van hun bevolking. Daartoe moest de analyse worden beperkt tot de beschikbare gegevens, met name:

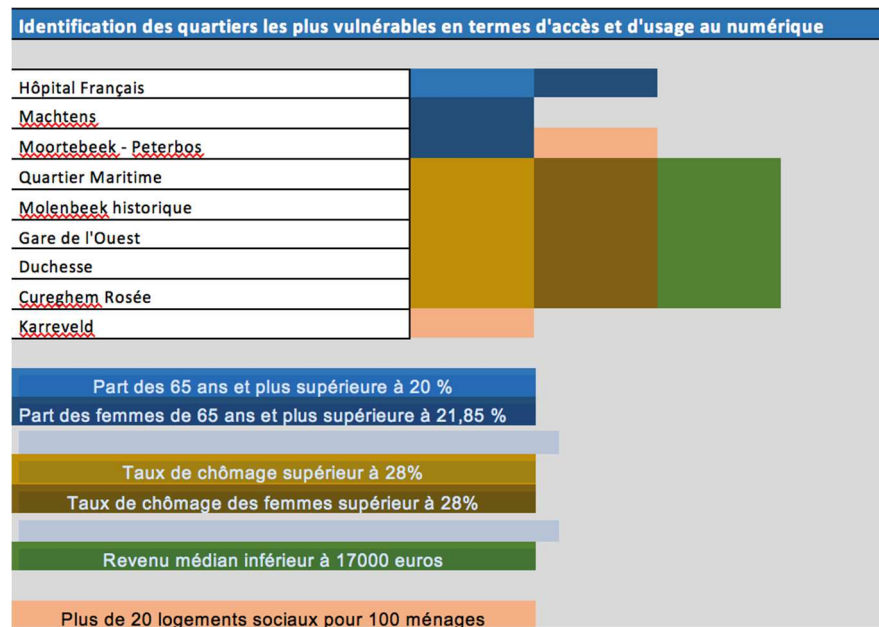
- het aandeel 65-plussers in de bevolking.
- het aandeel vrouwelijke 65-plussers in de bevolking.
- het werkloosheidscijfer.
- het werkloosheidscijfer onder vrouwen.
- het mediane inkomen.
- het aantal sociale woningen per 100 gezinnen.

In het geval van de gemeente Sint-Jans-Molenbeek leverde dit de opdeling op zoals te zien in tabel 3.

Op basis van deze gegevens en voor vergelijkende doeleinden **werd aan elke gemeente een gemiddelde score tussen 1 en 5 toegekend** (met dien verstande dat 1 een zeer lage risicofactor is en 5 een zeer hoge). Dus hoe dichter de score 5 benadert, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

Voor de gemeente Sint-Jans-Molenbeek komt deze score uit op 4,3

Tabel 3: de meest kwetsbare wijken in de gemeente Molenbeek



Per gemeente werden factsheets opgemaakt om een gedetailleerd overzicht te geven, voor de verschillende zones binnen de scope van de studie, van het bestaande aanbod digitale diensten en om dit correleren aan de sociaal-demografische kenmerken en de digitale achterstand.

KAART VAN DE DIGITALE INCLUSIE: FACTSHEETS PER GEMEENTE

Uitgaande van de extrapolatie van de subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof werden *per gemeente factsheets* opgesteld. Zij geven een beeld van de veronderstelde digitale achterstand van elke gemeente, van de kenmerken van hun kwetsbaarheid en van de meest getroffen wijken.

Boven op deze opdeling van de stedelijke gebieden werden de digitale diensten die in de 19 gemeenten van het Gewest worden aangeboden, in kaart gebracht met de bedoeling na te gaan in hoeverre aan de vastgestelde behoeften in de gebieden al dan niet voldaan werd.

Dit in kaart brengen van het aanbod in Brussel is niet alleen belangrijk voor onze studie, het is doorslaggevend want het zal zorgen voor:

- **een beter overzicht van het aanbod op een grondgebied waardoor gebruikers zich makkelijk een weg vinden**

De uitwerking van een kaart die ter beschikking staat van alle Brusselse spelers, moet de overheids- en verenigingsstructuren in staat stellen de mensen met digitale behoeften die zij begeleiden, met kennis van zaken de weg te wijzen. Hierdoor krijgen ook de spelers op de digitale markt een beter inzicht in het bestaande aanbod.

- **een vermazing van het Brusselse grondgebied**

Het aanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is groot. Zoals echter al te lezen viel in het verslag *Voorstellen voor een nationaal actieplan voor e-inclusie tegen 2020* (Brotcorne & Valenduc, 2013), vormt het tekort aan zichtbaarheid een belangrijk obstakel voor de netwerking. Door de verschillende spelers die bijdragen tot de strijd voor digitale inclusie aan te merken, kan het in kaart brengen van de activiteiten een dynamische netwerkdynamiek op gang brengen en partnerschappen tussen de verschillende belanghebbenden bevorderen: spelers op de digitale markt, culturele spelers, spelers op het vlak van sociaal-professionele integratie, maatschappelijk werk, enz.

In het kader van deze studie hebben wij om het dienstenaanbod in kaart te brengen, meerdere elementen in aanmerking genomen.

1 - De toegang tot apparatuur: persoonlijke apparatuur (winkels voor gereviseerde of tweedehands apparatuur en voor de herstelling van apparatuur) en openbare apparatuur (de zogenaamd plaatsen met vrije toegang, die mensen digitale apparatuur ter beschikking stellen).

2 - De toegang tot een internetaansluiting met aanduiding van de inlogpunten van het openbare wifi-netwerk, die iedereen met zijn eigen apparatuur kan gebruiken.

3 – De toegang tot opleiding in digitale technologieën. De kaart omvat de structuren die digitale opleidingen aanbieden voor het verwerven van zowel basisvaardigheden als meer geavanceerde vaardigheden.

Wat de opleidingsplaatsen en plaatsen met vrije toegang betreft waar mensen autonoom of begeleid aan de slag kunnen, werd deze eerste aanmerking door het studieteam uitgevoerd op basis van de gegevens zoals ingezameld door het CABAN-netwerk en door de website van Sociaal Brussel (<https://social.brussels/>), ontwikkeld door de vzw Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CDCS-CMDC), die een overzicht biedt van de sociale/gezondheidsorganisaties en -diensten die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er werd voor gekozen om enkel de spelers – overheden of verenigingen – in kaart te brengen die een sociaal doel nastreven. Op die manier wordt vermeden dat er teveel informatie komt, die de leesbaarheid van de kaart in het gedrang brengt en wordt de relevante informatie onmiddellijk beschikbaar voor de doelgroep, met name de mensen met een combinatie van sociale achterstand en digitale achterstand.

De Stad Brussel en het CIRB hebben een lijst van openbare wifi-punten ter beschikking gesteld op een speciale website (<http://wifi.brussels>), die gratis toegankelijk is voor het publiek.

Dit werk om het aanbod van digitale diensten in perspectief te plaatsen tegenover de kwetsbaarheden van stedelijke gebieden (gemeenten en wijken) heeft geleid tot:

- de 19 *factsheets per* gemeente (zie verder),
- een samenvattende factsheet in bijlage, met als titel: «Kwetsbaarheid van de gemeenten en hun wijken gecorreleerd aan het bestaande aanbod digitale diensten (hotspots, OCR's en andere)».
- vijf kaarten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in bijlage, respectievelijk: Vijf kaarten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in bijlage, respectievelijk: «De mate van digitale kwetsbaarheid van de gemeenten gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten»; «Superpositie van de indices inzake digitale kwetsbaarheid binnen de wijken en het aanbod digitale diensten»; «Digitale kwetsbaarheid van de wijken op basis van leeftijd en geslacht van de bevolking gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten»; «Digitale kwetsbaarheid van de wijken op basis van de sociaal-economische toestand en het geslacht van de bevolking gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten»; «Digitale kwetsbaarheid van de wijken afhankelijk van de omvang van het park sociale woningen, gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten».

Ideaal zou zijn om deze cartografische aanpak voor te zetten. Op basis van deze eerste inventarisatie met de hulp van de spelers op het terrein zou het relevant zijn om een enquête via vragenlijst uit te voeren onder alle aangemerkte structuren en andere structuren die mogelijk diensten terzake aanbieden om zo een beter overzicht te krijgen van de aangeboden diensten: gemeenten, bibliotheken en mediatheken, OCMW's, buurthuizen, jobhuizen, Missions Locales, enz.

Van elk van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een samenvattende factsheet opgesteld, die uit drie delen bestaat:

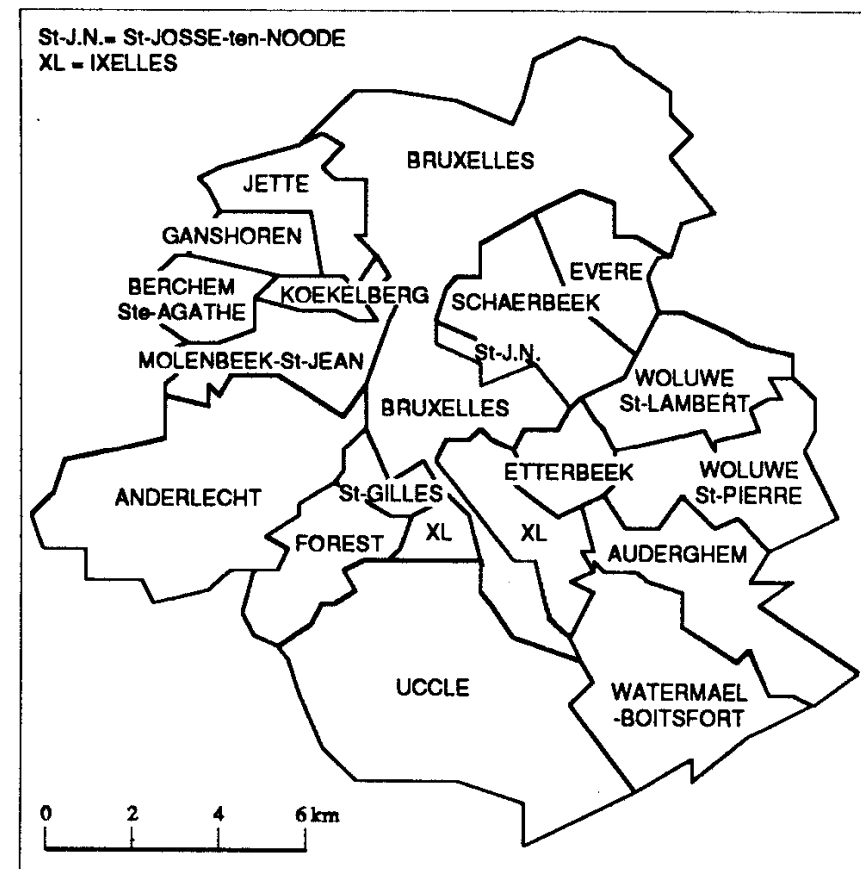
1 - Niveau van digitale achterstand (geëvalueerd volgens de methodologie zoals beschreven in het hoofdstuk *Extrapolatie van subgewestelijke kenmerken van de digitale kloof*).

2 - Telling van de bestaande digitale diensten in de gemeente (gratis wifi-hotspots, OCR's en andere structuren die een rol spelen inzake digitale inclusie).

3 – Overzicht van de sterke punten en de waakzaamheidspunten op basis van de waarnemingen gedaan in de twee voorgaande punten.

Deze factsheets per gemeente geven een overzicht van de bestaande initiatieven in de strijd tegen de digitale kloof in het licht van de kenmerken van de betrokken gebieden en de voor elk van deze gebieden vastgestelde behoeften.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



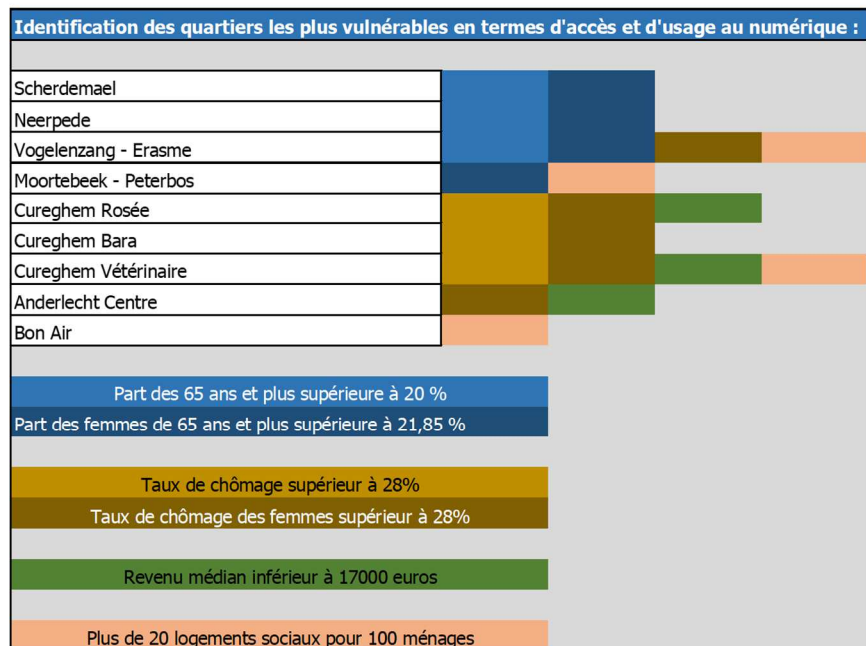
ANDERLECHT



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Anderlecht	Nbr
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	53,8%	35817
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	53,8%	17.326
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 75%	77,3%	4854
Taux de chômage	Elevé	20-24%	20,3%	10986
Taux de chômage des femmes	Elevé	20-24%	21,8%	5116
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Elevé	06-08%	6,5%	5491
Part d'étrangers (hors UE28)	Elevé	11-13%	12,8%	15006
Part de logements sociaux	Elevé	8 à 10 *		10 *
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé	17000-19000**		17757 euros
Part des personnes de plus de 65 ans	moyen	12-14%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	moyen	59-60,5%		
Taux d'inactivité	Faible	34-36%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)



Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Anderlecht	Birminghamstraat 225	INDUSTRIE BIRMINGHAM
Franstalige bibliotheek	Kapelaansstraat 1 – 7	ANDERLECHT CENTRUM - WAYEZ
Nederlandstalige bibliotheek	Sint-Guidostraat 95	ANDERLECHT CENTRUM - WAYEZ
Gemeentehuis	Raadsplein 1	KUREGEM BARA
Metro Bizet / Metro Coovi / Metro Het Rad		BIZET – RAD – COOVI
Metro Clémenceau		KUREGEM BARA
Metro Delacroix		HERTOGIN
Metro Eddy Merckx / Metro Erasmus		VOGELENZANG - ERASMUS
Metro Sint-Guido		ANDERLECHT CENTRUM - WAYEZ
Raadsplein	Raadsplein 1	KUREGEM BARA

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Aanbod digitale diensten	Publiek	Taal	Statuut	Algemene opdracht
AUBERGE NUMERIQUE D'ANDERLECHT	KUREGEM DAUW	Vrije toegang, begeleiding ter plaatse	Iedereen	Frans	VZW	Lokale opdracht – opleiding en tewerkstelling
CYBER 53	KUREGEM DAUW	Multimediacentrum, korte opleiding-initiatie in pc en internet	Werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling
CENTRE DE JEUNES D'ANDERLECHT	KUREGEM BARA	Vrije workshop, computerworkshop (naschoolse ondersteuning) / computer-, video- en muziekprojecten / terbeschikkingstelling van apparatuur voor andere vzw's	Jongeren	Frans	VZW	Ondersteuning van jongeren
CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)	RAD	Toegang tot computerapparatuur, het internet, kantoorsoftware / Elke vrijdag gratis opleidingen	Mensen die steun krijgen van een sociale dienst	Niet vermeld	VZW	Maatschappelijk werk
MAKS MEDIA ACTIE KUREGEM STAD	KUREGEM VEEWEIDE	Vrije en begeleide toegang, opleiding-initiatie en specifieke digitale workshops allerhande op weg naar digitale emancipatie	Iedereen, op de eerste plaats wijkbewoners	Nederlands en Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling – Lokaal tewerkstellingsinitiatief
IDÉE 53	KUREGEM DAUW	Digitale opleiding/initiatie; bijstand met het opstellen van een cv voor werkzoekenden	Werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling – EFT

Sterke punten

- Het aanbod van digitale diensten is nauw verbonden met de sociaal-professionele inschakeling, wat aansluit op de voor de gemeente in kaart gebrachte behoeften. Bepaalde acties zijn specifiek gericht op kwetsbare doelgroepen, zoals vrouwen van buitenlandse herkomst (**IDÉE 53**).
- Een OCR in een jeugdhuis dat ijvert voor meer creativiteit en solidariteit, kan in een als kansarm aangemerkte wijk de ongelijkheden wegnemen inzake toegang tot cultuur.
- In de vzw MAKS, een verscheiden dienstenaanbod waarin nadrukkelijk de focus ligt op digitale inclusie (zoals aangegeven op hun website).
- Structuren opgezet in kwetsbare wijken (hoge werkloosheidsgraad, laag mediaan inkomen).

Waakzaamheidspunten

- Geen specifiek aanbod voor senioren, die nochtans in de gemeente Anderlecht sterk vertegenwoordigd zijn. Geen structuren in de wijken Scherdemaal, Neerpede en Vogelenzang (met uitzondering van een wifi-hotspot in een metrostation, wat verwaarloosbaar is).
- Website die verouderd zijn (Jeugdcentrum) en/of die geen nauwkeurige informatie bevatten over het aanbod digitale diensten (IDEE 53).
- Soms beperkte openingsuren (Auberge numérique: enkel op maandag en woensdagvoormiddag. Naar het schijnt zou de activiteit van deze vzw momenteel opgeschort zijn bij gebrek aan lokalen).
- Het aanbod voor werkzoekenden is ok want aangepast aan de kenmerken van de wijk, maar zij sluiten ook andere soorten doelgroepen, die eveneens in een digitale achterstand zitten, uit (vandaar de noodzaak om het beschikbare aanbod te verbreden en diensten te behouden die open staan voor alle doelgroepen).

OUDEGEM



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Auderghem	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16%	16,2%	5385
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Elevé	60,5-62%	61,9%	3332
Taux d'inactivité	Moyen	37-40%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Faible	51-59%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4%		
Part d'étrangers (hors UE28)	Faible	7-9%		
Part de logements sociaux	Faible	5-6 *		
Taux de chômage	Très faible	< 12%		
Taux de chômage des femmes	Très faible	< 12%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très faible	> 23000 **		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Transvaal	
Chant d'oiseau	
Trois Tilleuls	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.3

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Cultureel centrum van Oudergem	Vorstlaan 183	OUDERGEM CENTRUM
Metro Beaulieu / Metro Hankar		WAVERSESTEENWEG – SINT-JULIAAN
Metro Delta		DELTA
Metro Demey		OUDERGEM CENTRUM
Metro Hermann Debroux		TRANSVAAL

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Aanbod digitale diensten	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
MAISON DES JEUNES D'AUDERGHEM	TRANSVAAL	Vrije toegang / cursussen voor beginners en gevorderden, cursus beelden en foto's, tabletcursus, permanentie.	Niet vermeld	Frans	VZW	Ondersteuning van jongeren
LE PAVILLON	TRANSVAAL	Vrije toegang, opleiding-initiatie pc en internet	Niet vermeld	Frans-Engels	VZW	Sociale cohesie - buurthuis

Sterke punten

- Een jeugdhuis in een vergrijzende wijk, wat een pluspunt kan vormen om de banden tussen generaties nauwer aan te halen. Blijkbaar wordt voor projecten die verband houden met het gebruik van ICT's samengewerkt tussen het buurthuis Le Pavillon en de OCR van het Jeugdhuis.
- Voor iedereen bestemde initiatiecurssussen ICT's en informatica in het jeugdhuis dat ligt in een wijk met een oudere bevolking en/of bewoners van sociale woningen (Transvaal).

Waakzaamheidspunten

- Voor de oudere bevolkingsgroepen in de gemeente kan de inrichting van een OCR in een jeugdhuis uitsluiting in de hand werken (af te toetsen aan de praktijk).
- In het Jeugdhuis is het aanbod goedkoper, maar toch niet gratis (20 euro per kwartaal), wat de meest kansarmen kan doen afhaken.
- Beperkte beschikbaarheid van de permanentie van de OCR (dinsdag en donderdag van 16.00 tot 18.00 uur).
- Op de website van het gemeentehuis van Oudergem staat geen informatie over digitale diensten die worden aangeboden in het buurthuis Le Pavillon.
- Gratis wifi-hotspots zijn in hoofdzaak terug te vinden in de metrostations.

SINT-AGATHA-BERCHEM

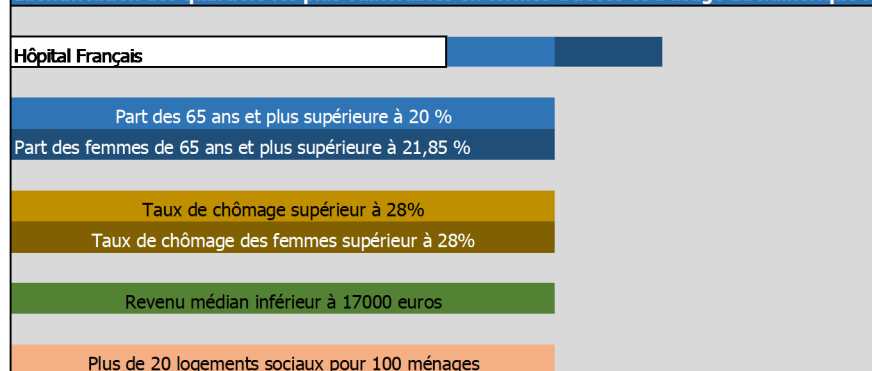


Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à BSA	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Elevé	14-16%	15,60%	3.772
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	43,60%	3.612
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	67-75%	67,90%	1040
Part de logements sociaux	Elevé	8-10 *		8,1 *
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%		
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4%		
Part d'étrangers (hors UE28)	Faible	7-9%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Faible	21000-23000**		
Taux d'inactivité	Très faible	< 34%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :



Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.9

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Sint-Agatha-Berchem	Gentsesteenweg 1154	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM
OCMW Sint-Agatha-Berchem	Koning Albertlaan 33	POTAARDE
Gemeenteschool	Koning Boudewijnplein 3	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM
Gemeentehuis	Koning Albertlaan 33	POTAARDE
Huis van Participatie	Gentsesteenweg 1128	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM
Koning Boudewijnplein	Koning Boudewijnplein	POTAARDE
Jeugdendienst	Koning Albertlaan 23	POTAARDE

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCR SINT-AGATHA-BERCHEM GEMEENTESCHOOL	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM	Vrije toegang / initiatie pc, internet, kantoorsoftware, aanmaak van webcontent / permanenten opleidingen (Word, Excel) / opensourcesoftware	Jongeren van de school en 's avonds	Niet vermeld	Openbare dienst – gemeente	Schoolactiviteiten
SINT-AGATHA-BERCHEM – OPENBARE COMPUTERRUIMTE BIBLIOBERCHEM	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM	Vrije toegang / initiatie internet, multimedia, aanmaak van webcontent	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
ACTIONS & SAVOIRS	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM	Opleiding-initiatie pc	Iedereen	Frans	VZW	Maatschappelijk werk
BENELUX AFRO CENTER (BAC)	SINT-AGATHA-BERCHEM CENTRUM	Opleiding-initiatie en opleidingen met diploma in ICT's	Jonge Afrikanen	Frans	VZW	Maatschappelijk werk

Sterke punten

- Het aanbod digitale diensten (initiatie in internetgebruik en kantoorsoftware) is afgestemd op het bevolkingsprofiel van de gemeente (redelijke oude bevolking, veel laagopgeleide vrouwen).
- De openingstijden van de *OCR Biblioberchem* (maandag tot 20.00 uur en zaterdag tot 13.00 uur) maken het mogelijk een groter publiek te bereiken.
- Er bestaat een aanbod voor senioren in de gemeenteschool (gemeente met veel 65-plussers).
- Gratis wifi-hotspots die voorzien in uiteenlopende behoeften: school, maatschappelijke centra, openbare ruimten, gemeentehuis, jeugddienst, enz.

Waakzaamheidspunten

- De door *Actions et Savoirs* aangeboden digitale diensten staan niet vermeld op hun website (die niet up-to-date is).
- De vzw *BAC* legt de nadruk op acties ter bevordering van de digitale solidariteit Noord-Zuid (invoering van «digitale klassen» en verkoop van tweedehands pc's in de Democratische Republiek Congo), maar geeft geen informatie over de acties in België.
- Om toegang te krijgen tot de *OCR Biblioberchem*, moet men zich eerst inschrijven in de bibliotheek. Dat kan een drempel vormen voor mensen uit de onderste lagen van de bevolking (het gebruik van bibliotheken blijft immers een selectieve activiteit vanuit sociaal-professioneel oogpunt).

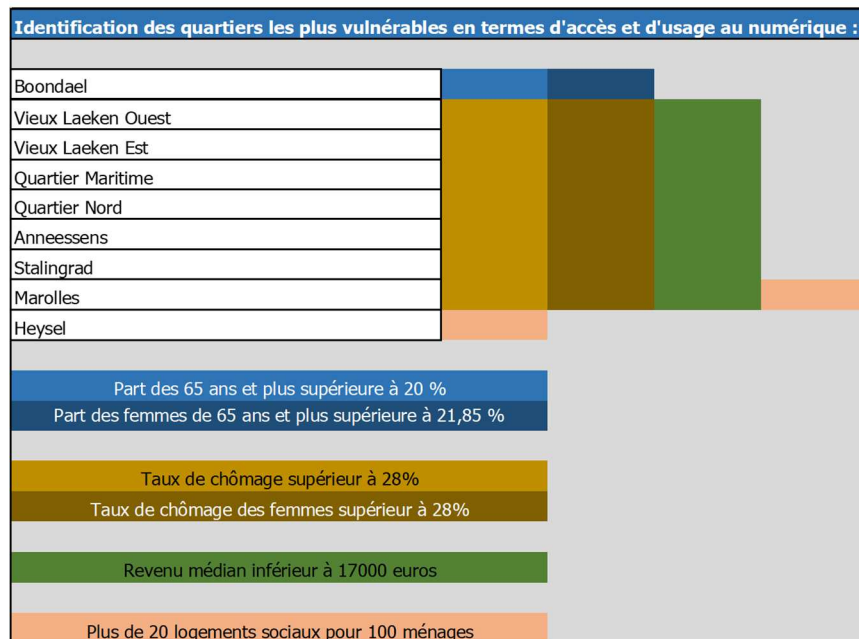
BRUSSEL



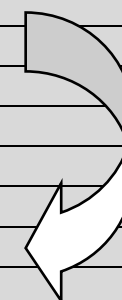
Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Bxl	Nbr
Part d'étrangers (hors UE28)	Très élevé	> 13	14,20%	25322
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	45,30%	42783
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	45,50%	21437
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	67-75%	67,30%	4631
Taux de chômage	Elevé	20-24%	20%	15922
Taux de chômage des femmes	Elevé	20-24%	20,70%	7019
Taux d'inactivité	Elevé	40-43%	40,50%	49772
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé	17000-19000**		17534 euros
Part de logements sociaux	Elevé	8-10 *		9,4 *
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Faible	10-12%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très faible	< 57,5%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)



HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI		
Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Brussel	Antwerpselaan 26	BEGIJNHOF – DIKSMUIDE
Actiris, Observatorium voor werkgelegenheid	Koningsstraat 145	ONZE-LIEVE-VROUW-TER-SNEEUW
BIP Brussel	Koningsplein 2	KONINGSWIJK
Leefmilieu Brussel	Tour & Taxis	HAVENWIJK
Bruxelles formation – site carrefour	Bischoffsheimsiaan 22-25	ONZE-LIEVE-VROUW-TER-SNEEUW
Bruxelles formation - site kruidtuin	Adolphe Maxlaan 157	MARTELAARSWIJK
Ministerieel kabinet	Regentlaan 21	KONINGSWIJK
Kabinet Minister-Voorzitter	Hertogsstraat 7	KONINGSWIJK
CIBG	Kunstlaan 21	EUROPESE WIJK
Centrale for contemporary art	Sint-Katelijneplein 44	DANSAERT
Sportcentrum van Neder-Over-Heembeek	Korte Groenweg 99	HEEMBEEK
Sportcentrum van Haren	Sporthalstraat 15	HAREN
Administratief centrum	Anspachlaan 6	GROTE MARKT
Erasmushogeschool	Zespenningenstraat 70	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:</p> <p>3.6</p> </div>
Grote markt	Grote markt	
Facultés Universitaires Saint-Louis	Kruidtuinlaan 43	
Hogeschool Francisco Ferrer - Brugmann	Arthur Van Gehuchtenplein 4	
Hogeschool Francisco Ferrer – Zuidpaleis	Fonteinstraat 4	
Hogeschool Francisco Ferrer – Terre-Neuve	Nieuwlandstraat 116	STALINGRAD
Stadhuis	Grote markt	GROTE MARKT
HUB Ehsal Campus	Stormstraat 4	GROTE MARKT
Zuidpaleis	Stalingradlaan 47	STALINGRAD
Paviljoen voor senioren Leopold	Prins Leopoldsquare	HOUBA
Paviljoen voor senioren Omer Van Audenhove	Jubelpark	JUBEL
Beursplein	Beursplein	DANSAERT
Muntplein	Muntplein	GROTE MARKT
Vossenplein	Vossenplein	MAROLLEN
Emile Bockstaelplein	Emile Bockstaelplein	OUD LAKEN WEST



Rogierplein	Rogierplein	NOORDWIJK
Koningsplein	Koningsplein	KONINGSWIJK
Roupeplein	Roupeplein	STALINGRAD
Haven van Brussel	Rupelstraat 1	INDUSTRIE NOORD
MAAC	Kartuizersstraat 26-28	DANSAERT
Maison Patricienne	Eikstraat 10	GROTE MARKT
Metro Anneessens		ANNEESSENS
Metro Kunst-Wet		KONINGSWIJK
Metro Beurs / Metro Centraal Station		GROTE MARKT
Metro De Brouckère		BEGIJNHOF – DIKSMUIDE
Metro Lemonnier		STALINGRAD
Metro Maalbeek		LEOPOLDPARK
Metro Park		KONINGSWIJK
Metro Sint-Katelijne		DANSAERT
Metro Schuman / Metro Troon		EUROPESE WIJK
Metro IJzer		NOORDWIJK
Mode- & Kantmuseum	Violetstraat 12	GROTE MARKT
Terrein van de Oorlogskruisenlaan	Oorlogskruisenlaan	INDUSTRIE NOORD
VisitBrussels Info Place	Koningsstraat 2-4	KONINGSWIJK

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Aanbod digitale diensten	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
ACTION RECHERCHE CULTURELLES BRUXELLES, BRUXELLES ET - ARC	ONZE-LIEVE-VROUW-TER-SNEEUW	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / themaworkshops	Iedereen	Frans	VZW	Permanente opleiding
BRAVVO – BRUSSEL VOORUIT – OPENBARE COMPUTERRUIMTE	ANNEESSENS	Initiatie pc, internet, kantoorsoftware / Evolutive opleidingen Word en Excel / Themaworkshops	Iedereen	Frans	VZW	Geïntegreerde preventie
GEMEENTE BRUSSEL STAD - ÉMILE BOCKSTAELLAAN - ROODHUIS	OUD LAKEN OOST	Vrije toegang, initiatie internet, multimedia, aanmaak van webcontent	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans Nederlands	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
GEMEENTE BRUSSEL STAD – OPENBARE COMPUTERRUIMTE – BIBLIOTHEEK VAN DE RIJKEKLAREN	DANSAERT	Vrije toegang, initiatie internet, multimedia	Iedereen	Frans	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
GEMEENTE BRUSSEL STAD – JEUGDDIENST – BRU'SURF	DANSAERT	Vrije toegang, initiatie internet, multimedia, aanmaak van webcontent / Themaworkshops (woensdag, zaterdag en schoolvakanties)	Iedereen	Nederlands Frans	Openbare dienst – gemeente	Ondersteuning van jongeren
OCMW BRUSSEL – OPENBARE COMPUTERRUIMTE – DOUBLE CLICK	MAROLLEN	Vrije toegang (gratis gebruik van pc's per beurt van 40 minuten), initiatie internet	Iedereen vanaf 18 jaar	Frans Nederlands	Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk welzijn
BIBLIOTHEEK BRUEGHEL – OCR	MAROLLEN	OCR – bijzonderheden niet opgegeven	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans Nederlands	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
ENTR'AIDE MAROLLES	DES MAROLLEN	OCR – bijzonderheden niet opgegeven		Frans, sociale tolkdienst Arabisch, Spaans, Engels	VZW	Gezondheid, maatschappelijk welzijn

BUURTHUIS TREFPUNT S - GEMEENTE BRUSSEL STAD - DIENST SENIOREN	OUD LAKEN OOST	OCR – bijzonderheden niet opgegeven	Bewoners van de wijk Laken	Nederlands Frans	– Vereniging verbonden aan het OCMW	Maatschappelijk werk
WERK CENTRALE DE L'EMPLOI	BEGIJNHOF – DIKSMUIDE	Vrije toegang / cursus pc	Werkzoekenden ingeschreven Actiris bij	Frans Nederlands	– VZW	Sociaal- professionele herinschakeling
WERK CENTRALE DE L'EMPLOI - ANTENNE WIJKCONTRACT BOCKSTAEL	OUD LAKEN OOST	Vrije toegang / cursus werken op pc voor beginners (gebruik van software)		Néerlandais français	ASBL	
WERK CENTRALE DE L'EMPLOI - NEDER- OVER-HEEMBEEK	HEEMBEEK	Vrije toegang / multimedia animator om alle vragen te beantwoorden		Français néerlandais	ASBL	
FOYER DES JEUNES DES MAROLLES	MAROLLEN	Opleiding-initiatie internet en multimedia (15-26 jaar)	Jeugdhuis in een volksbuurt	Nederlands Frans	– VZW	Maatschappelijk werk via schoolse ondersteuning
LES AMIS DE LA BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE BRUXELLES	ANNEESSENS	Strijd tegen het elektronisch analfabetisme en cultuur voor iedereen: opleiding-initiatie pc en internet	Bewoners van de wijk Laken en senioren in het bijzonder	Nederlands Frans	– VZW	Cultureel
BUURTHUIS MILLENNIUM	NOORDWIJK	Cyber ALPHA, pc-cursus (initiatie pc in samenwerking met BE FACE)	Bewoners van de wijk Laken	Nederlands Frans	– Vereniging verbonden aan het OCMW	Maatschappelijk werk
SIREAS	ANNEESSENS	Beroepsopleiding kantoorsoftware	Laaggeschoolde werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal- professionele herinschakeling
BRUXELLES FORMATION TREMPLIN OCR	ONZE-LIEVE- VROUW-TER- SNEEUW	Initiatie en opleidingen pc en kantoorsoftware	Werkzoekenden	Nederlands Frans	– Openbare dienst – COCOF	Maatschappelijk werk
ENEO MOUVEMENT SOCIAL DES AINES	GROTE MARKT	Initiatie pc voor de derde leeftijd	Senioren	Frans	VZW – vereniging voor permanent onderwijs	Cultureel

ARTHIS	DANSAERT	Initiatie pc voor de derde leeftijd	Volwassene immigranten	Nederlands Frans	-	VZW – vereniging voor permanent onderwijs die zich bezighoudt met de integratie van Oost-Europese mensen	Cultureel
SENIORNET VLAANDEREN	DANSAERT	Cursus pc, gsm, verstrekt door vrijwillige gepensioneerden, gebaseerd op het principe van "senior leert senior"	Senioren	Nederlands Frans	-	VZW	Cultureel
SENIORS ACADEMIE	GROTE MARKT	CYBER space voor senioren, vrije toegang, begeleiding, initiatie pc en internet	Senioren	Frans Nederlands	-	VZW	Cultureel

Sterke punten

- Goede *networking* op gemeenteniveau met een nadrukkelijke aanwezigheid in de als kwetsbaar aangemerkte wijken (met name de Marollen en Oud Laken Oost).
- Breed gespreid dienstenaanbod (initiatie internet en kantoorsoftware, creatieve workshops beeldverwerkende software, begeleiding bij het zoeken naar werk, enz.) voor elke doelgroep.
- De nadruk ligt op hulp aan werkzoekenden, wat aansluit op de behoeften die ter plaatse in kaart werden gebracht (zie onder meer de Tewerkstellingscentrales).
- Meertalig dienstenaanbod, afgestemd op de specifieke toestand in de gemeente, waar veel vreemdelingen wonen.
- Zeer groot aantal gratis wifi-hotspots.

Waakzaamheidspunten

- Veel van de genoemde OCR's vormen een hefboom voor acties, onder meer in verenigingsverband, waar de missie veel verder reikt dan digitale inclusie. Die eigenheid kan een sterk punt zijn, aangezien de OCR voordeel haalt uit de expertise van de VZW op het gebied van bijvoorbeeld alfabetisering, het zoeken naar werk, sociale integratie, toegang tot gezondheidszorg, enz. Maar het kan ook bijdragen tot een vertroebeling van het aanbod digitale diensten. Met andere woorden, het door deze OCR's voorgestelde aanbod is niet homogeen en zou ook een gebrek aan zichtbaarheid kunnen hebben voor de doelgroepen, maar ook voor de maatschappelijke werkers die in contact staan met die doelgroepen.
- De OCR *Roodhuis* en de bibliotheek van de *Rijke Klaren* vragen dat mensen zich eerst inschrijven in de bibliotheek. Dit kan een drempel vormen voor bepaalde kansarme doelgroepen (het gebruik van bibliotheken blijft immers een selectieve activiteit vanuit sociaal-professioneel oogpunt).
- De OCR's van de OCMW's kunnen ook totaal onbekend zijn voor een deel van de doelgroep (de OCR Double Click staat open voor «alle inwoners van de stad Brussel vanaf 18 jaar»), hetzij uit onwetendheid (vaak wordt niet direct een link gelegd tussen OCMW en digitale diensten), hetzij uit vrees om maatschappelijk gestigmatiseerd te worden als gevolg van de plaats en het eerste doel van de OCMW's.
- De aanwezigheid van een groot aantal gratis wifi-hotspots heeft veeleer te maken met toeristische overwegingen dan met doelstellingen inzake digitale inclusie. Met andere woorden, het is niet de wens om de digitale inclusie te bevorderen die geleid heeft tot de aanwezigheid van dergelijk groot aantal hospots in de stad Brussel.

ETTERBEEK



Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Etterbeek	Nbr
Taux d'inactivité	Elevé	40-43%	41%	14035
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Elevé	60,5-62%	61,30%	1246
Part d'étrangers (hors UE28)	Moyen	9-11%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	59-67%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Moyen	19000-21000**		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part de logements sociaux	Faible	5-6*		
Taux de chômage	Faible	12-16%		
Taux de chômage des femmes	Faible	12-16%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Faible	10-12%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Aucun quartier ne se distinguant significativement des autres

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.7

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Etterbeek	Groothertogstraat 9	JACHT
Gemeentehuis	Oudergemlaan 113-115	JOURDAN
Metro Merode		TERVUURSE POORT
Metro Pétilon		WAVERSESTEENWEG – SINT-JULIAAN
Metro Thieffry		SINT-PIETER

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
CHASS'INFO	WAVERSE STEENWEG	Terbeschikkingstelling van pc's om werk te zoeken, een cv op te stellen, een school te zoeken, enz.	Kwetsbare jongeren van 14 tot 24 jaar	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling van jongeren
HOME BEAUPORT	JOURDAN	Vrije toegang op woensdag / workshops met individuele coaching	Niet vermeld	Niet vermeld		Bejaardentehuis
HANDIPLUS	JACHT	Opleidingen (ICT-cheques ACTIRIS en SENIOREN) in een Openbare Computerruimte en de cyberspace Teknoplus / internetportal een werkgelegenheidsruimte voor iedereen / online magazine	Kansarmen en mensen met een handicap	Frans	VZW	Sociaal-professionele herinschakeling voor kansarmen en mensen met een handicap

Sterke punten

- Twee OCR's, waarvan één zich tot een welbepaalde doelgroep richt (kwetsbare jongeren van 14 tot 24 jaar). Alhoewel de variabele «jeugd» niet toegepast werd om de risicogebieden in kaart te brengen, toch moet men rekening houden met de specifieke moeilijkheden waarmee bepaalde categorieën jongeren te kampen hebben. Deze jongeren kunnen doorgaans goed overweg met digitale tools, maar hebben toch geen opleiding gekregen om relevante informatie terug te vinden of hun praktijken te diversifiëren.
- Aanbod digitale diensten ter bevordering van diversiteit en vermenging, waarbij handicaps centraal staan (voor gehandicapten vormen ICT's tegelijk een kans om zelfstandiger te worden maar ook een gevaar om uitgesloten te worden als gevolg van de technische belemmeringen die zich kunnen voordoen).

Waakzaamheidspunten

- Aanbod uitsluitend in het Frans.
- Geen aanbod met focus op vrouwen, ouderen en/of mensen die geen deel uitmaken van de beroepsbevolking, terwijl er wel behoeften op dat vlak onderkend werden.
- Geen hotspots in openbare ruimten.

EVERE



Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Evere	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16%	16,2%	6403
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très élevé	> 62%	62,5%	4005
Part de logements sociaux	Très élevé	> 10 *		12,9 *
Part d'étrangers (hors UE28)	Elevé	11-13%	11,4%	4526
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	47,9%	11432
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	48,1%	6290
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	67-75%	71,6%	1831
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Moyen	19000-21000 **		
Taux d'inactivité	Moyen	37-40%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%		
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Avenue Léopold III	
Paduwa	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*::

3.8

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
GB Evere	Hoedemaekerssquare 10	CONSCIENCE
Actiris Evere	Genèvestraat 175	LEOPOLD III-LAAN
OCMW Evere	Hoedemaekerssquare 10	CONSCIENCE
Gemeentehuis	Hoedemaekerssquare	CONSCIENCE

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCMW EVERE – SOCIAAL HUIS	CONSCIENCE	Vrije toegang / opleidingen pc	Iedereen	Frans Nederlands	– Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk
L'ENTRELA – CULTUREEL CENTRUM VAN EVERE	VREDE	Opleidingen pc, internet, seniorenmodules, workshops vragen/antwoorden (betalend)	Iedereen	Nederlands – Engels – Frans	VZW	Culturele ontwikkeling

Sterke punten

- De gemeente telt een groot aantal sociale woningen. Daarom kan het aanbod digitale diensten door het OCMW hier bijzonder goed van pas komen. Het is wenselijk de betrokken wijken dichterbij elkaar te brengen. Sociale huisvesting kan een relevant uitgangspunt zijn voor een beleid inzake digitale inclusie dat perfect aansluit op de behoeften.
- Aanbod in het Nederlands, het Frans en het Engels.
- Aanbod voor senioren (*L'entrela*), wat inspeelt op de zwakke punten die voor de gemeente in kaart werden gebracht.

Waakzaamheidspunten

- Een OCR in een OCMW kan onbekend zijn voor mensen die geen sociale bijstand krijgen.
- Beperkte openingstijden van de OCR van het OCMW (woensdag en donderdag van 13.30 tot 17.00 uur).
- Het cultureel centrum biedt opleidingen tegen betaling, wat een drempel kan vormen.

VORST



Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5%
Part d'étrangers (hors UE28)	Moyen	9-11%
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	59-67%
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Moyen	19000-21000**
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%
Taux de chômage	Moyen	16-20%
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%
Part des personnes de plus de 65 ans	Moyen	12-14%
Part de logements sociaux	Faible	5-6 *
Taux d'inactivité	Très faible	< 34%

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Altitude 100	■
Vossegat - Roosendaal	■
Bas de Forest	■
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	■
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	■
Taux de chômage supérieur à 28%	■
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	■
Revenu médian inférieur à 17000 euros	■
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	■

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*::

2.8

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Vorst	Stationsstraat 17	SINT-DENIJS - NEERSTALLE
Gemeentehuis – dienst bevolking	Schaatsstraat 30	INDUSTRIE ZUID
Metro Albert		MOLIERE - LONGCHAMP
Abdijpark	Abdijpark	SINT-DENIJS - NEERSTALLE
Sint-Denijsplein	Sint-Denijsplein	SINT-DENIJS - NEERSTALLE

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
VORST – WIJKEN – GEZONDHEID	MOLIERE LONGCHAMP	Vrije toegang, gratis, initiatie internet, pc, kantoorsoftware / Themaworkshops / begeleiding. Algemene OCR en OCR voor werkgelegenheid.	Iedereen	Frans	VZW	Toegang tot gezondheid
OCR GEMEENTEHUIS	SINT-DENIJS NEERSTALLE	Niet vermeld	Niet vermeld	Niet vermeld	Openbare dienst – gemeente	Administratieve diensten
PARTNERSCHAP VAN DE WIJK MARCONI-RODENBACH-VANDENCORPUT	MOLIERE LONGCHAMP	vrije toegang, gratis toegang tot het internet en initiatie pc	Niet vermeld	Frans	VZW	Educatieve en sociaal-culturele activiteiten
ENTRAIDE ET CULTURE VZW	VAN VOLXEM VAN HAELEN	Initiaties en korte opleidingen pc en internet	Kansarmen	Frans	VZW	Maatschappelijk werk

Sterke punten

- Een OCR voor werkgelegenheid en een allround OCR, wat het mogelijk maakt op efficiënte en doelgerichte wijze in te spelen op uiteenlopende behoeften.
- De allround OCR bevindt zich in een wijk in het zuiden van Vorst, waar het zwaartepunt van de behoeften in de gemeente ligt (laag inkomen, hoge werkloosheidsgraad).
- Aanbod digitale diensten door verenigingsstructuren die dicht bij de bewoners van de gemeente staan en voeling hebben met hun dagelijks leven.

Waakzaamheidspunten

- Gebrekkige zichtbaarheid van het aanbod digitale diensten (met name wat de OCR van het Gemeentehuis betreft).
- Relatief beperkte openingstijden om zich in te schrijven in de *OCR F-Q-S* (maandag en vrijdag voor de allround OCR), alsook voor de *OCR Partenariat Marconi* (maandag, donderdag en vrijdag van 10.00 tot 15.00 uur).

GANSHOREN



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Ganshoren	Nbr
Part de logements sociaux	Très élevé	> 10 *		12*
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16%	18,1%	4.382
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Elevée	60,5-62%	61,9%	2714
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Elevée	43-51%	43,3%	6889
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevée	43-51%	44%	3.888
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	59-67%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Moyen	19000-21000**		
Part d'étrangers (hors UE28)	Faible	7-9%		
Taux d'inactivité	Très faible	< 34%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Très faible	< 2%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :	
Villas de Ganshoren	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

3.2

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Gemeentehuis	Keizer Karellaan 140	FRANS HOSPITAAL

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Aanbod digitale diensten	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCR Ganshoren – Koninklijk Atheneum	GANSHOREN CENTRUM	Initiatie pc, internet, kantoorsoftware (afhankelijk van de vraag) – cursussen verstrekt door een leerkracht van het atheneum	55-plussers	Frans/Nederlands		Onderwijs

Sterk punt

- Aanbod digitale diensten ten behoeve van senioren, wat aansluit op de voor de gemeente in kaart gebrachte behoeften.

Waakzaamheidspunten

- Geringe zichtbaarheid op het internet, met name op de website van het Koninklijk Atheneum van Ganshoren. Geen informatie gevonden over selfservicetoegang.
- Een enkele gratis wifi-hotspot.

ELSENE



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Ixelles	Nbr
Taux d'inactivité	Elevé	40-43%	41,2%	
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé	17000-19000**		18495 euros
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5%		
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Taux de chômage des femmes	Faible	12-16%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Faible	10-12%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 27%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 27%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 51%		
Part d'étrangers (hors UE28)	Très faible	< 7%		
Part de logements sociaux	Très faible	< 5 *		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :	
Boondael	
Matonge	
Flagey - Malibrans	
Dries	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.1

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	
Actiris Elsene	Collegestraat 30	MATONGE
Gemeentehuis	Fernand Cocqplein	MATONGE
Metro Naamse Poort		MATONGE
Luxemburgplein	Luxemburgplein	EUROPESE WIJK
Fernand Cocqplein	Fernand Cocqplein	MATONGE
Flageyplein	Flageyplein	FLAGEY - MALIBRAN
GOB Brussel economie en werkgelegenheid	Louizalaan 500/4	VIJVERS VAN ELSENE

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Actiezone	Kansarm publiek begeleid door een maatschappelijk assistent	Taal	Statuut	Opdracht
PROTESTANTS SOCIAAL CENTRUM – SOCIALE DIENST	MATONGE	Toegang tot computerapparatuur (geen nadere toelichting)	Brussels Gewest	Kansarm publiek begeleid door een maatschappelijk assistent	Engels – Nederlands – Frans	VZW	Maatschappelijk welzijn
GEMEENTE ELSENE – OPENBARE COMPUTERRUIMTE VAN DE FRANSTALIGE GEMEENTEBIBLIOTHEEK	MATONGE	Vrije internettoegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware, open software, creatieve workshops (digitale foto's, elektronische muziek, enz.)	Elsene	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
OPENBARE COMPUTERRUIMTE RE-SOURCES 1050	FLAGEY - MALIBRAN	Vrije internettoegang, initiatie pc en internet, met begeleiding / Dienst verkoop en herstellingen: herstelling en verkoop van pc's, recuperatie van computerapparatuur	Elsene		Frans – Nederlands	Feitelijke vereniging (FV)	Sociaal-professionele inschakeling
BANLIEUE ASBL	BRUGMANN - LEPOUTRE	Sociaal-professionele inschakeling via activiteiten in de sociale economie Aanbod IT-diensten (hosting, logistiek, webontwikkeling, consultancy, multimedia diensten)	Elsene	Werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling

SPULLENHULP	BRUGMANN - LEPOUTRE	Verkoop van pc's tegen lage prijzen	Elsene	Zeer kansarme inwoners	Frans – Nederlands	VZW	Maatschappelijk werk
-------------	------------------------	-------------------------------------	--------	---------------------------	-----------------------	-----	-------------------------

Sterke punten

- OCR's gelegen in wijken waar de behoeften groot zijn (met name Matonge en Flagey-Malibran).
- Aanbod dat tegelijk betrekking heeft op het gebruik (initiatie in internet) als op de ICT-toegang (verkoop, herstelling en recuperatie van apparatuur). Dit dubbele aspect is niet te onderschatten temeer omdat de bevolking van de betrokken wijken een laag inkomen heeft.
- Dienstenaanbod beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels.
- Ook geopend op zaterdag, in de voor- en namiddag (gemeentebibliotheek).
- Goede dekking inzake gratis wifi-hotspots.

Waakzaamheidspunten

- Aan de inrichting van een OCR in een bibliotheek is een gevaar van uitsluiting verbonden voor mensen uit de onderste lagen van de bevolking (het gebruik van bibliotheken blijft immers een selectieve activiteit vanuit sociaal-professioneel oogpunt).
- Geen enkel aanbod specifiek gericht op senioren, die nochtans in groten getale aanwezig zijn, met name in de wijk Boondaal.
- Er is geen correlatie tussen het aanbod van digitale diensten en de ligging van de sociale woningen (wijk Dries).

JETTE



Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Jette	Nbr
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très élevé	> 62%	62,80%	4855
Part des personnes de plus de 65 ans	Elevé	> 14-16%	15%	7735
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	43,60%	7644
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	59-67%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Moyen	19000-21000**		
Part de logements sociaux	Moyen	6-8*		
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	4-6%		
Taux d'inactivité	Très faible	< 34%		
Part d'étrangers (hors UE28)	Très faible	7-9%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Aucun quartier ne se distinguant significativement des autres

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*::

2.9

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Jette	Léon Théodorstraat	JETTE CENTRUM

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCR VAN JETTE – BIJGEBOUW VAN HET GEMEENTEHUIS	JETTE CENTRUM	Opleidingen internet, kantoorsoftware verstrekt door de ASBL <i>Le Centre Informatique</i> (erkend door Actiris en door Bruxelles Formation)	In hoofdzaak mensen in een inschakelingstraject, handelaars en senioren	Niet vermeld	Openbare dienst – gemeente	Sociaal-professionele inschakeling
GEMEENTE JETTE – OPENBARE COMPUTER-RUIMTE BIBLIJETTE	JETTE CENTRUM	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleiding (tablet, smartphone, sociale netwerken, enz.) / themaworkshops	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans	Openbare dienst – gemeente	Cultureel
VIE FEMININE-ESPACE FEMMES DE JETTE	JETTE CENTRUM	Initiatie pc en internet	Volwassen vrouwen	Frans	VZW – vereniging voor permanent onderwijs	Cultureel
L'ABORDAGE	JETTE CENTRUM	Initiatie pc en internet voor senioren	Inwoners van de wijk	Frans	Buurthuis VZW	Maatschappelijk werk

Sterke punten

- Een OCR (Bibliojette) met een duidelijk aanbod dat openstaat voor alle inwoners van de gemeente.
- Opleidingen voor senioren die voorzien in de behoeften van een gemeente met veel 65-plussers.

Waakzaamheidspunten

- Aan de inrichting van een OCR in een bibliotheek is een gevaar van uitsluiting verbonden voor mensen uit volksklassen, met name laagopgeleide vrouwen die in groten getale aanwezig zijn in de gemeente.
- Geringe zichtbaarheid op het internet van het dienstenaanbod in het bijgebouw van het gemeentehuis. Zeer beperkte openingstijden (donderdag van 14.00 tot 17.00 uur). De website van de vzw *Le Centre Informatique* van Jette is onvindbaar.
- Een enkele gratis wifi-hotspot.

KOEKELBERG

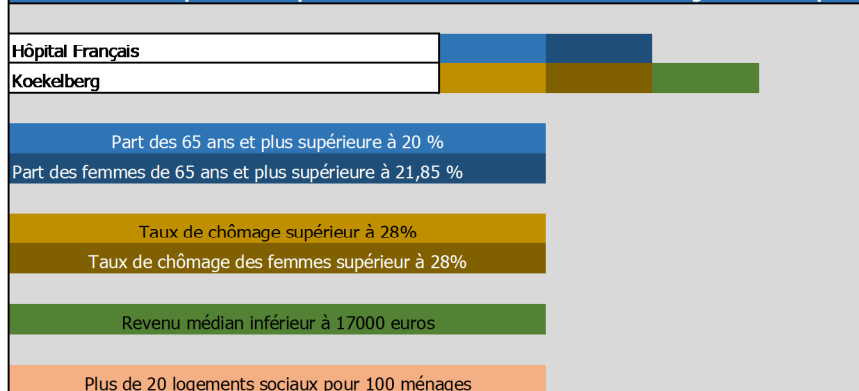


Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Koekelberg	Nbr
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	45,10%	5549
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	43-51%	45%	2869
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Elevé	67-75%	67,5%	708
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé	17000-19000**		18735 euros
Part d'étrangers (hors UE28)	Elevé	11-13%	11,60%	2510
Taux de chômage des femmes	Elevé	20-24%	20,40%	947
Taux de chômage	Moyen	16-20%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Moyen	12-14%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%		
Part de logements sociaux	Faible	5-6 *		
Taux d'inactivité	Très faible	< 34%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :



Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

3.3

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Metro Simonis - Elisabeth		BASILIEK
Elisabethpark	Elisabethpark	BASILIEK
Simonisplein	Simonisplein	BASILIEK

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
KOEKELTECH	KOEKELBERG	Computerhulp, herstellingen en lessen aan huis, pc-onderhoud, vrije initiatie via een Openbare Computerruimte (wijkcontract)	Niet vermeld	Niet vermeld	VZW	Professionele inschakeling
CFITech opleidingscentrum)	(IT-KOEKELBERG	Opleiding «Initiatie pc» en betalende professionele opleidingen (webmaster, webontwikkelaar, technicus netwerken, pc, enz.)	Iedereen (particulieren en bedrijven)	Niet vermeld	Opleidingscentrum	Beroepsopleiding

Sterk punt

- Wifi-hotspots in de openbare ruimten, toegankelijk voor iedereen.

Waakzaamheidspunten

- De gemeente heeft geen enkele OCR, ondanks de vergrijzende bevolking (wijk van het Frans Hospitaal) en de kansarmoede (wijk Koekelberg).
- De OCR is onderdeel van een wijkcontract, waardoor men zich vragen kan stellen bij het voortbestaan ervan. De overkoepelende vzw Koekeltech biedt diensten aan tegen betaling.
- De wifi-hotspots zijn geconcentreerd in één en dezelfde wijk (die nochtans niet als kwetsbaar beschouwd wordt).

SINT-JANS-MOLENBEEK



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à MSJ	Nbr
Taux de chômage	Très élevé	> 24%	24,30%	10054
Taux de chômage des femmes	Très élevé	> 24%	26,40%	4573
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Très élevé	> 8%	9,30%	6152
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	55,1%	29520
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	55,5%	15114
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 75%	75,3%	3223
Part d'étrangers (hors UE28)	Très élevé	> 13%	14,80%	14275
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Elevé	< 17000**		17207 euros
Part de logements sociaux	Elevé	8-10 *		8,9
Taux d'inactivité	Moyen	37-40%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Faible	< 10%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Hôpital Français			
Machtens			
Moortebeek - Peterbos			
Quartier Maritime			
Molenbeek historique			
Gare de l'Ouest			
Duchesse			
Cureghem Rosée			
Karreveld			
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %			
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %			
Taux de chômage supérieur à 28%			
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%			
Revenu médian inférieur à 17000 euros			
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages			

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

4.3

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Molenbeek	Vandenboogaerdestraat 91	HAVENWIJK
City Dev – GOMB	Gabrielle Petitstraat	HAVENWIJK
Huis van Culturen en Sociale Samenhang	Mommaertsstraat 4	HISTORISCH MOLENBEEK
Metro Beekkant		KARREVELD
Metro Graaf van Vlaanderen		HISTORISCH MOLENBEEK
Metro Zwarte Vijvers		WESTSTATION
Metro Weststation		WESTSTATION
Metro Ossegem		MACHTENS
Metro Ribaucourt		HISTORISCH MOLENBEEK
Gemeenteplein	Gemeenteplein	HISTORISCH MOLENBEEK

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCMW SINT-JANS-MOLENBEEK	WESTSTATION	Vrije en gratis toegang en initiatie pc (opleiding zoeken van werk en van huisvesting)	OCMW-gebruikers	Tolkdienst, Nederlands, Frans	Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk
INFORMATICARUIMTE WERKHUIZEN	HISTORISCH MOLENBEEK	Vrije toegang, gratis toegang tot het internet en initiatie pc	Gebruikers van de cel – Alfabetisering	Niet vermeld	Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk
INFORMATICARUIMTE ONTMOETINGSCENTRUM MARIE-JOSE	KARREVELD	Cursus pc voor senioren, elke dinsdag en donderdag	Senioren van de gemeente	Niet vermeld	Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk
MULTIMEDIARUIMTE RELAIS DE	HAVENWIJK	Vrije en gratis ICT-toegang	Mensen die in het onthaalhuis verblijven	Niet vermeld	Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk
INFORMATICARUIMTE RESIDENTIE ARCADIA	KORENBEEK	Vrije en gratis toegang, gratis cursus pc	Bewoners van het rust- en verzorgingstehuis Arcadia		Openbare dienst – OCMW	Maatschappelijk werk

FORMATION INSERTION JEUNES, MULTIMEDIACENTRUM MOLENBEEK	HISTORISCH MOLENBEEK	Gebruik van media als FLE-hulpmiddel voor volwassenen / ludiek/educatieve pc-workshops voor kinderen en jongeren / multimediaworkshops (internet, foto, video) over burgerschapperelateerde thema's	Ingeschreven zijn bij Actiris en voltijds beschikbaar	Frans	VZW	Maatschappelijk werk en permanente vorming
MEDIA ACTIE KUREGEM STAD (MAKS) – Dienstencentrum Randstad	HISTORISCH MOLENBEEK	Vrije toegang / opleidingen pc voor beginners en gevorderden / creatieve ICT-stages tijdens en buiten de schoolvakanties / Open Workshops / 'Digital storytelling'-projecten	Iedereen vanaf 6 jaar	Frans Nederlands	– VZW	Maatschappelijk werk en permanente vorming
GEMEENTE SINT-JANS-MOLENBEEK – OPENBARE COMPUTERRUIMTE 1080PC	HISTORISCH MOLENBEEK	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleidingen (Word , Excel) / open software / themaworkshops	Iedereen	Nederlands Frans	– Openbare dienst gemeente	– Digitale inclusie
STUDY KIDS SUPPORT	HISTORISCH MOLENBEEK	Initiatie pc en internet, opleidingen (software en websiteontwerp) voor ouders	Ouders van kinderen met schoolse ondersteuning	Frans	VZW	Strijd tegen schooluitval
DAR AL AMAL	HISTORISCH MOLENBEEK	Cursus pc voor beginners (onder meer)	Iedereen	Nederlands Frans	– VZW	Maatschappelijk werk
OXFAM-SOLIDARITEIT	HISTORISCH MOLENBEEK	Herwaardering en verkoop van pc's tegen lage prijzen	Iedereen	Nederlands Frans	– VZW	Maatschappelijk werk

Sterke punten

- OCR's gelegen in wijken waar de behoeften groot zijn (met name historisch Molenbeek en het Weststation).

Goed zichtbaar en duidelijk aanbod in structuren die de focus leggen op ICT's (multimediacentrum, open computerleercentrum, OCR van de gemeente).

- Aanbod dat tegelijk betrekking heeft op het gebruik (initiatie in internet) als op ICT-toegang (ombouw en verkoop van apparatuur). Dit dubbele aspect is niet te onderschatten temeer omdat de bevolking van de betrokken wijken een laag inkomen heeft.

- Vijf OCR's van het OCMW van Molenbeek ten behoeve van senioren (*OCR in het rusthuis Arcadia* en *OCR van het ontmoetingscentrum Marie-José*) en voor kwetsbare doelgroepen (*OCMW, multimediaruimte in het onthaalhuis Le Relais, OCR Werkhuizen*). In een ruimere context is het aanbod digitale diensten van de gemeente bestemd voor sterk uiteenlopende doelgroepen: kinderen, ouders van schoolgaande kinderen, werkzoekenden, kansarmen en senioren.

- Dienstenaanbod beschikbaar in het Nederlands en het Frans en een tolkdienst voor het OCMW.

Waakzaamheidspunten

- De inrichting van een OCR in een OCMW kan tot gevolg hebben dat een deel van de bevolking wordt uitgesloten. Niettemin moet deze vaststelling gerelativeerd worden gezien de kenmerken van de wijkbewoners (veel werklozen en mensen met een laag inkomen) en, algemener, van de gemeente zelf (hoog percentage leefloners).

- De meeste gratis wifi-hotspots bevinden zich in de metrostations van de gemeente.

SINT-GILLIS

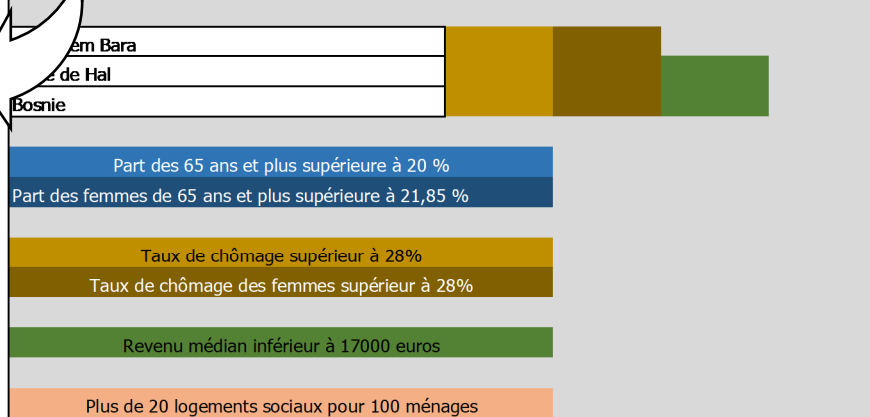


Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à St-Gilles	Nbr
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très élevé	< 17000		16406 euros
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 75%	75,10%	2244
Taux de chômage	Elevé	20-24%	20,50%	5436
Part d'étrangers (hors UE28)	Elevé	11-13%	12,80%	6849
Taux de chômage des femmes	Moyen	16-20%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Moyen	35-43%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Moyen	4-6%		
Taux d'inactivité	Faible	37-40%		
Part de logements sociaux	Très faible	< 5 *		
Part des personnes de plus de 65 ans	Très faible	< 10%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très faible	< 57,5%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :



Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*::

2.9

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Sint-Gillis	De Mérodestraat 143	HALLEPOORT
Home Onze Kring	Parmastraat 51	BERCKMANS - MUNTHOF
Gemeentehuis	Van Meenenplein	HOOG SINT-GILLIS
Metro Zuidstation		ZUIDSTATION
Metro Horta		KUREGEM BARA
Metro Munthof		BERCKMANS - MUNTHOF
Metro Louiza		BERCKMANS - MUNTHOF
Metro Sint-Gillisvoorplein		HALLEPOORT
Metro Hallepoort		HALLEPOORT
Sint-Gillisvoorplein	Sint-Gillisvoorplein	HALLEPOORT
Maurice Van Meenenplein	Van Meenenplein	HOOG SINT-GILLIS

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
GEMEENTE SINT-GILLIS – WEBATELIER	HOOG SINT-GILLIS	Vrije en gratis toegang / initiatie pc, internet, kantoorsoftware / open software, multimedia workshops / opleiding voor senioren (op inschrijving, woensdagvoormiddag)	Iedereen	Frans	Openbare dienst – gemeente	Digitale inclusie
FORMATION INSERTION JEUNES, MULTIMEDIACENTRUM SINT-GILLIS	HALLEPOORT	Initiatie pc, internet / Informatie over open software / Gebruik van informatica voor eigen producties, enz. (jongeren, volwassenen, senioren)	Werkzoekenden van hoogstens 45 jaar	Frans	VZW	Maatschappelijk werk en permanente vorming
INTÉGRATION DÉVELOPPEMENT (ID) ET	HALLEPOORT	Initiatie pc, internet	Sociale huurders, kansarmen	Portugees, Frans, Spaans, sociale tolkdienst	VZW	Maatschappelijk welzijn en sociaal-professionele inschakeling
SERVICE SOCIAL JUIF (SSJ)	HOOG SINT-GILLIS	Niet vermeld	Nederlands, Frans, Jiddisch,		VZW	Communautair en individueel

			Hebreeuws Spaans, Engels			maatschappelijk welzijn
ATELIER INFORMATIQUE BRUXELLOIS	HALLEPOORT	- Vrije en gratis toegang (vooral kansarmen) - Opleidingsworkshops in samenwerking met Média Animation asbl: onder meer bestemd voor de leiding van verenigingen - Sociale pc-shop en technische bijstand (nieuwe of gereviseerde computerapparatuur tegen lage prijzen)	Alle particulieren - kansarmen	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling via activiteiten in de sociale economie
CENTRE DE FORMATION 2MILLE	HOOG GILLIS SINT-	Vorbereidende opleidingen en opleiding ICT's, onder meer voor multimedia animatoren (OCR-personeel)	Volwassenen, werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling via de sociale economie
CENTRE ESPAGNOL DE FORMATION ET D'ACTIONS INTÉGRÉES DE DÉVELOPPEMENT (CEFAID)	HOOG GILLIS SINT-	ICT-opleidingen met diploma	Volwassenen, werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling via de sociale economie
SOCIEDAD HISPANO BELGA DE AYUDA MUTUA	BOSNIE	Seniorenruimte, met onder meer initiatie pc	SENIOREN (Spaanse en Latijns- Amerikaanse immigranten)	Frans, Spaans	VZW	Gemeenteproject sociale cohesie

Sterke punten

- Twee OCR's in een wijk waar de behoeften groot zijn (Hallepoort).
- Een goed zichtbaar en duidelijk aanbod in structuren die de focus leggen op ICT's (Webatelier, multimediacentrum).
- Meertalig dienstenaanbod.
- Aanbod dat tegelijk betrekking heeft op ICT-gebruik (initiatie in internet) als op ICT-toegang (verkoop van gerecycleerde apparatuur).
- Goede dekking inzake gratis wifi-hotspots.
- Senioren krijgen een ICT-initiatie aangeboden in het Webatelier en bij de vzw Hispano-Belga.

Waakzaamheidspunten

- Restrictieve toegangscriteria voor het multimediacentrum, ID en SSJ (waarbij het nog de vraag is of die gelden voor het volledige aanbod van digitale diensten).

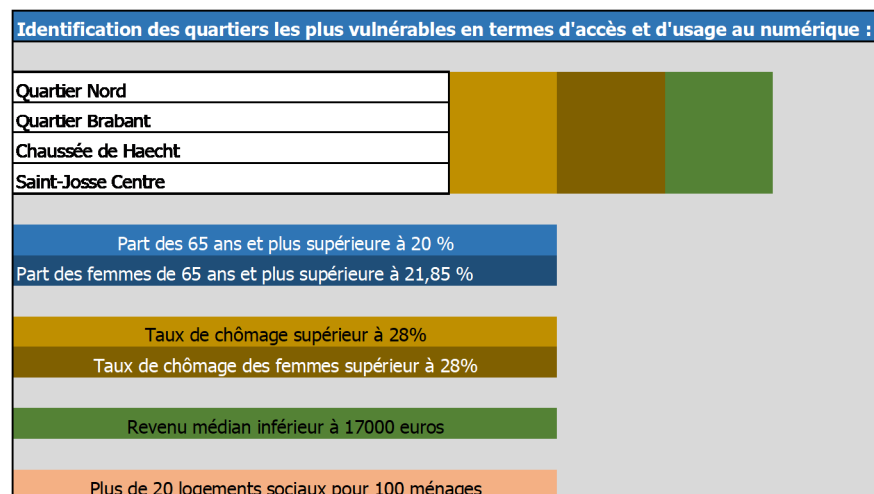
SINT-JOOST-TEN-NODE



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à SJTN	Nbr
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	56,10%	7804
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	56,20%	3746
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 75%	79,20%	566
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très élevé	< 17000**		14998 euros
Taux de chômage	Très élevé	> 24%	25,50%	3354
Taux de chômage des femmes	Très élevé	> 24%	26,80%	1464
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Très élevé	> 8%	8,30%	1844
Part d'étrangers (hors UE28)	Très élevé	> 13%	18,50%	5075
Taux d'inactivité	Elevé	40-43%	40,10%	7809
Part de logements sociaux	Moyen	6-8 *		
Part des personnes de plus de 65 ans	Très faible	< 10%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très faible	< 57,5%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)



Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

4.1

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris SJTN	Sterrekundelaan 14	SINT-JOOST CENTRUM
Actiris SJTN	Kunstlaan 6	SINT-JOOST CENTRUM
Bruxelles formation – Astrotoren	Sterrekundelaan 14	SINT-JOOST CENTRUM
Metro Kruidtuin		KRUIDTUIN
Metro Rogier		NOORDWIJK
Metro Madou		SINT-JOOST CENTRUM
Sint-Joostplein	Sint-Joostplein	SINT-JOOST CENTRUM
GOB City Center	Kruidtuinlaan 20	KRUIDTUIN

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
DIALOGUE AFRIQUE EUROPE (DAE)	BRABANT	Vrije toegang / opleidingen pc	Niet vermeld	Frans, Swahili, Lingala	VZW	Integratie van mensen van buitenlandse herkomst
OPENBARE COMPUTERRUIMTE SAPIENS	SINT-JOOST CENTRUM	Vrije toegang / begeleiding / initiatie pc	Iedereen	Frans	Feitelijke vereniging (FV)	Digitale inclusie
FORMATIONS DE BASE DANS LES INDUSTRIES GRAPHIQUES ET DE LA COMMUNICATION (FOBAGRA)	HAACHTSESTEENWEG	Vrije toegang / begeleiding / initiatie pc	Iedereen	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling
RÉSEAU DES SERVICES D'INSERTION ET D'INTÉGRATION MISSION ACTION (SIMA)	HAACHTSESTEENWEG	Vrije toegang op afspraak	Iedereen (jongeren en volwassenen)	Frans, Turks	VZW	Culturele werking (Turkse gemeenschap)
CENTRE D'ORIENTATION ET DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES (COFTEN)	HAACHTSESTEENWEG	Vorbereidende opleidingen en opleidingen ICT's met diploma in het kader van sociaal-professionele inschakeling.	Werkzoekenden	Frans	VZW	Sociaal-professionele inschakeling

Sterke punten

- Steunstructuren in wijken waar de behoeften groot zijn (Brabant, Sint-Joost Centrum, Haachtsesteenweg).
- Een goed zichtbaar en duidelijk aanbod in structuren die de focus leggen op ICT's (OCR Sapiens, Fobagra).
- Meertalig dienstenaanbod, afgestemd op de specifieke bevolking in de gemeente waar veel vreemdelingen wonen.
- Wifi-hotspots op gevoelige plaatsen (met name Sint-Joost Centrum) en in een zeer centraal gelegen openbaar plein.

Waakzaamheidspunten

- Gebrekkige zichtbaarheid van het aanbod digitale diensten in de Dialoog Afrika-Europa.
- Weinig dienstenaanbod inzake initiatie pc en ICT's (voor een gewoon, dagdagelijks pc-gebruik).

SCHAARBEEK



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Schaerbeek	Nbr
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	46,30%	33605
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 51%	45,80%	17002
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très élevé	> 75%	68,20%	3299
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très élevé	< 17000**		17629 euros
Part d'étrangers (hors UE28)	Très élevé	> 13%	13,70%	18156
Taux de chômage	Elevé	20-24%	20,70%	12935
Taux de chômage des femmes	Elevé	20-24%	21,60%	6067
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Elevé	6-8%	7,40%	7217
Taux d'inactivité	Moyen	34-37%		
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Faible	57,5-59%		
Part des personnes de plus de 65 ans	Très faible	< 10%		
Part de logements sociaux	Très faible	< 5 *		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Quartier Nord	■	■	■
Quartier Brabant	■	■	■
Chaussée de Haecht	■	■	■
Collignon	■	■	■
Reyers	■	■	■

Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %

Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %

Taux de chômage supérieur à 28%

Taux de chômage des femmes supérieur à 28%

Revenu médian inférieur à 17000 euros

Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

3.7

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Schaarbeek	Jeruzalemstraat 46	COLIGNON
Noordstation - Hall	Vooruitgangsstraat 80	NOORDWIJK
Gemeentehuis	Colignonplein 1	COLIGNON
Metro Diamant		TERVUURSE POORT
Metro Noordstation		NOORDWIJK
Colignonplein	Colignonplein	COLIGNON
Simon Bolivarplein	Simon Bolivarplein	NOORDWIJK

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
INFOR JEUNES - CENTRE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION JEUNESSE	DAILLY	Vrij toegankelijk om werk te zoeken, schoolopdrachten, enz. / Workshops video-expressie voor jongeren / Workshops initiatie internet voor kansarmen of mensen van buitenlandse herkomst	Jongeren van 15 tot 30 jaar. Geen leeftijdsgrens voor bepaalde workshops	Frans, sociale tolkdienst	VZW	Maatschappelijk welzijn en integratie van mensen van buitenlandse herkomst
MISSION LOCALE DE SCHAARBEEK POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION	COLIGNON	Vrije en gratis toegang	Iedereen	Frans	VZW	Maatschappelijk welzijn en sociaal-professionele inschakeling
OCR SESAME BIBLIOTHEEK SCHAARBEEK	COLIGNON	Internettoegang (enkel opzoeken van documenten), downloaden, printen, zo nodig hulp van het bibliotheekpersoneel	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
CONNECTALL	COLIGNON	ICT-bewustmaking en –opleiding / Promotie van ICT-beroepen bij studenten, werkzoekenden / Vrije en gratis toegang	Jongeren van de "écoles de devoirs"/buurthuizen	Frans	VZW	Ondersteuning van jongeren

CENTRE DÉVELOPPEMENT D'ANIMATION SCHAERBEEKOIS (CEDAS)	DE ET BRABANT	Vrije en gratis toegang / ICT-initiatie / opleiding kantoorsoftware	Jongeren van de "écoles de devoirs"/jeugd- huizen	Frans	VZW	Volksonderwijs, ondersteuning van jongeren
ACTION JOSAPHAT	HAACHTSESTEENW EG	Vrije en gratis toegang op zaterdag met begeleiding (schoolopdrachten, werk zoeken) tijdens de week	Jongeren van 12 tot 26 jaar	Frans	VZW	Ondersteuning van jongeren
CIPROC	COLLIGNON	Initiatie pc (om de autonomie van werkzoekenden te verbeteren)	Werkzoekenden, nieuwe immigranten, kansarmen	Frans	VZW	Sociaal- professionele inschakeling
GAFFI D'ANIMATION FORMATION IMMIGREES)	(GROUPE ET DE FEMMES BRABANT	Vrije en gratis toegang / ICT-initiatie / pc-cursussen overlappend met andere activiteiten en opleidingen	Werkzoekende, laaggeschoolde vrouwen	Frans	VZW	Sociaal- professionele inschakeling en permanente vorming
INTERFACE 3	NOORDWIJK	Centrum voor ICT-voorbereiding en –opleiding voor vrouwen / promotie van ICT-gerelateerde beroepen bij studentes, vrouwelijke werkzoekenden	Werkzoekende vrouwen	Frans	VZW	Sociaal- professionele inschakeling

Sterke punten

- OCR's waarvan het aanbod aansluit op de behoeften van de aangemerkte doelgroep: werkzoekenden, vreemdelingen, kansarmen.
- Aanbod digitale diensten bestemd voor een doelgroep die uitsluitend uit vrouwen bestaat (en bovendien ook in wijken met veel werkloze vrouwen). De variabele «geslacht», in combinatie met het onderwijsniveau, de leeftijd en/of beroepssituatie, blijft een bron van digitale ongelijkheden. Bovendien zijn de IT-beroepen – zoals beklemtoond wordt door de vzw INTERFACE 3 – in hoge mate geslachtsafhankelijk, wat de hardnekkigheid bewijst van stereotiepe beelden waarbij digitale technologie, technische knowhow en mannelijk geslacht onder één noemer worden gebracht.
- Twee gratis wifi-hotspots in openbare ruimten in gevoelige wijken.

Waakzaamheidspunten

- De meeste geïnventariseerde structuren streven een ruimer doel na dan digitale inclusie (maatschappelijke integratie, alfabetisering, cultureel werk, enz.), wat afbreuk kan doen aan de zichtbaarheid van het ICT-aanbod.
- De bibliotheek en de Mission Locale kunnen vanwege hun respectievelijke taakstelling de uitsluiting van een deel van de doelgroep in de hand werken (zij het dan ongewild, want de OCR staat open voor iedereen).
- Bij gelegenheid beperkte openingstijden (de OCR van de Mission Locale alleen in de voormiddag open, van maandag tot vrijdag).
- De vzw GRAFFI geeft geen nadere informatie over de openingstijden en activiteiten van de OCR (daarin komt volgens hun website verandering in, al wordt niet gezegd wanneer).

UKKEL



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à Uccle	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16%	19,1%	15679
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Elevé	60,5-62%	61,3%	9608
Taux d'inactivité	Moyen	37-40%		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Faible	21000-23000 **		
Taux de chômage	Faible	12-16%		
Taux de chômage des femmes	Faible	12-16%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 51%		
Part d'étrangers (hors UE28)	Très faible	< 7%		
Part de logements sociaux	Très faible	< 5 *		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Altitude 100	
Vossegat - Roosendaal	
Churchill	
Observatoire	
Dieweg	
Kriekenput - Homborch - Verrewinkel	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.3

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Actiris Ukkel	Guillaume Herinckxlaan 80	GLOBE
Bruxelles Formation – vestiging Ukkel	Stallestraat 67	GLOBE
Lokale politie - PZ 5342	Georges Marlowsquare 3	GLOBE

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
OCMW UKKEL – SOCIALE ANTENNE	GLOBE	Vrije toegang voor het zoeken van werk, initiatie pc en internet	Iedereen	Frans, Nederlands, Engels.	Gemeentedienst	Maatschappelijk werk
OCR van Bruxelles Formation	VOSSEGAT ROOSEDAAL	- Vrije toegang met begeleiding en opleidingen voor beginners en gevorderden	Werkzoekenden	Frans	Officieel organisme belast met beroepsopleiding in het Frans van werkzoekenden en werknemers in het Gewest	Sociaal-professionele inschakeling

Sterk punt

- Gratis wifi-hotspots en aanbod opleiding en initiatie in ICT's in de structuren die zich inzetten voor de sociaal-professionele inschakeling (ook al blijft de gemeente relatief goed gespaard van economische kansarmoede).

Waakzaamheidspunten

- Geen betekenisvol aanbod van digitale diensten ten behoeve van senioren, ondanks de reële behoeften.
- Geen wifi-hotspots in de wijken met een oudere bevolking en een groot aantal sociale woningen.

WATERMAAL-BOSVOORDE



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à WB	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16%	20,20%	4963
Part de logements sociaux	Très élevé	> 10 *	18,2 *	18
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Elevé	60,5-62%	60,70%	3013
Taux d'inactivité	Moyen	37-40 %		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35 %		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35 %		
Taux de chômage	Faible	12-16 %		
Taux de chômage des femmes	Faible	12-16 %		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4 %		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 51%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très faible	< 17000 **		
Part d'étrangers (hors UE28)	Très faible	< 7%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Boondael	
Watermael Centre	
Dries	
Trois Tilleuls	
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	
Taux de chômage supérieur à 28%	
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	
Revenu médian inférieur à 17000 euros	
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.5

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Lokale politie - PZ 5342	Tritomastraat	WATERMAAL CENTRUM

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
WATERMAEL-BOITSFORT EN PLEIN AIR - MAISON DE QUARTIER DU DRIES	Drieswijk	Pc-opleidingen voor beginners verstrekt door gepensioneerde lesgevers en vrijwilligers	Nieuwe inwoners + 65-plussers	Frans	VZW	Preventie en sociale cohesie

Sterk punt

- OCR in het hart van de wijk Dries, waar de meeste sociale woningen zich bevinden.

Waakzaamheidspunten

- De OCR van het buurthuis Dries heeft weinig zichtbaarheid (ook niet op de website van de structuur).
- Geen enkel aanbod voor senioren, die nochtans in groten getale aanwezig zijn in de gemeente.
- Een enkele gratis wifi-hotspot.

SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE



Variablen impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à WSL	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	14-16%	17,30%	9370
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Très élevé	60,5-62%	62,90%	5890
Taux d'inactivité	Très élevé	> 43%	44,20%	15984
Part de logements sociaux	Élevé	8-10 *		9,98 *
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Faible	2-4 %		
Part d'étrangers (hors UE28)	Faible	7-9 %		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Faible	27-35 %		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 27%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 51%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très faible	> 23000 **		
Taux de chômage	Très faible	< 12%		
Taux de chômage des femmes	Très faible	< 12%		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Roodebeek - Constellations	■
Stockel	■
Kapelleveld	■
Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %	■
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %	■
Taux de chômage supérieur à 28%	■
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%	■
Revenu médian inférieur à 17000 euros	■
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages	■

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

2.5

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Metro Alma / Metro Kraainem		KAPELLEVELD
Metro Gribaumont		GRIBAUMONT
Metro Josephine Charlotte		GEORGES HENRI
Metro Roodebeek / Metro Tomberg		ROODEBEEK - STERREBEELDEN
Metro Vandervelde		KAPELLEVELD

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
CYBER van het OCMW	ROODEBEEK STERREBEELDEN	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleidingen (Word , Excel) / open software / themaworkshops	Iedereen	Frans Nederlands	Openbare dienst gemeente	Maatschappel ijk werk
CYBER HOT TEN BERG	GOUDDAL	Niet vermeld	Jongeren	Niet vermeld	Openbare dienst gemeente	Jeugd
GEMEENTE SINT- LAMBRECHTS-WOLUWE OPENBARE COMPUTER- RUIJTE ANDROMEDA	ROODEBEEK STERREBEELDEN	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleidingen (Word , Excel) / open software / themaworkshops	Iedereen	Frans Nederlands	Openbare dienst gemeente	Digitale inclusie
GEMEENTE SINT- LAMBRECHTS-WOLUWE OPENBARE COMPUTER- RUIJTE PREKELINDEN	GEORGES HENRI	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleidingen (Word , Excel) / open software / themaworkshops	Iedereen	Nederlands Frans	Openbare dienst gemeente	Digitale inclusie

GEMEENTE SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE - OPENBARE COMPUTER-RUIMTE WOLUBILIS	GOUDDAL	Vrije toegang, initiatie pc, internet, kantoorsoftware / doorlopende opleidingen (Word , Excel) / open software / themaworkshops	Iedereen	Frans - Nederlands	Openbare dienst gemeente	Digitale inclusie
CENTRE DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES	ROODEBEEK - STERREBEELDEN	Initiatie kantoorsoftware en internet voor senioren	SENIOREN	Frans - Nederlands	VZW	Bijstand aan mindervaliden

Sterke punten

- Homogeen aanbod van duidelijk identificeerbare en gratis digitale diensten.
- Aanbod in het Nederlands en in het Frans.
- Aanbod voor senioren in een wijk met een oudere bevolking.

Waakzaamheidspunten

- Geen enkele OCR in de wijk Kapelleveld, waar er nochtans heel wat sociale woningen zijn.
- Gratis wifi-hotspots uitsluitend in de metrostations.
- Cyber Hof-ten-Berg heeft slechts vier pc's en willekeurige openingsuren die afhangen van die van het jeugdcentrum.

SINT-PIETERS-WOLUWE



Variables impactant la fracture numérique	Niveau	Seuil	% à WSP	Nbr
Part des personnes de plus de 65 ans	Très élevé	> 16 %	19,4%	7978
Taux d'inactivité	Très élevé	> 43 %	46,2%	15984
Part des femmes dans les 65 ans et plus	Moyen	59-60,5 %		
Part d'étrangers (hors UE28)	Faible	7-9 %		
Part de la population ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 27%		
Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 27%		
Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité	Très faible	< 51%		
Part de la population ayant un niveau de revenu faible	Très faible	> 23000 **		
Taux de chômage	Très faible	< 12%		
Taux de chômage des femmes	Très faible	< 12%		
% de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)	Très faible	< 2%		
Part de logements sociaux	Très faible	< 5 *		

* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

** En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Chant d'oiseau	
Saint Paul	
Kapelleveld	

Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %
Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %
Taux de chômage supérieur à 28%
Taux de chômage des femmes supérieur à 28%
Revenu médian inférieur à 17000 euros
Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages

Globale score (indicator inzake digitale kwetsbaarheid)*:

1.9

*Aan elke gemeente werd een gemiddelde score inzake digitale kwetsbaarheid toegekend afhankelijk van het cijfer van elke indicator (« zeer laag » = 1, « laag » = 2, « gemiddeld » = 3, « hoog » = 4 en « zeer hoog » = 5). Hoe meer de score naar 5 gaat, hoe groter de digitale kwetsbaarheid.

HOTSPOTS VOOR GRATIS WIFI

Naam van de site	Adres	Wijk
Gemeentehuis – dienst bevolking	Charles Thielemanslaan 93	WOLUWELAAN
Metro Montgomery		GRIBAUMONT
Metro Stokkel		KAPELLEVELD

HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Officiële naam	Wijk	Activiteit	Publiek	Taal	Statuut	Opdracht
GEMEENTE SINT-PIETERS-WOLUWE	WOLUWELAAN	Vrije en gratis toegang	Iedereen die ingeschreven is in de bibliotheek	Frans/Nederlands	Openbare dienst – gemeente	Bibliotheek
PRÉVENTION - ANIMATION - JEUNESSE DE WOLUWE-SAINTE-PIERRE - ANTENNE MÉDIATION ET SCOLAIRE	STOKKEL	Initiatie pc voor senioren / CYBERESPACE: computerzaal, opleidingen informatica	Inwoners van SPW of jongeren die er naar school gaan		VZW	Preventie, Animatie

Sterke punten

- Openingstijden van de OCR's op elke dag van de week, zaterdag inbegrepen.
- Initiatie pc voor senioren, wat aansluit op de behoeften die ter plaatse in kaart werden gebracht.

Waakzaamheidspunten

- Geen enkele OCR in de wijk Kapelleveld, waar nochtans heel wat sociale woningen zijn (zelfde opmerking voor Sint-Lambrechts-Woluwe, op het grondgebied waarvan deze wijk zich ook deels bevindt).

STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT HET BELEID EN DE INITIATIEVEN TER BEVORDERING VAN DE DIGITALE INCLUSIE

« Geen *smart city* zonder *smart citizen* »
(Directeur-Generaal, Emmaüs Connect, Frankrijk)

INLEIDING

Dit hoofdstuk heeft tot doel een kritische stand van zaken op te maken van de bestaande en/of geplande beleids/ institutionele mechanismen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ter bevordering van de digitale inclusie.

Daartoe was de eerste stap het analyseren van de op het internet beschikbare documenten en informatie met het oog op een eerste inventarisatie van de beschikbare instrumenten, programma's en initiatieven in de strijd tegen de digitale ongelijkheden in Brussel.

In een tweede fase was het de bedoeling om deze kritische inventaris die in de eerste fase werd opgestart, te vervolledigen en toe te lichten tijdens workshops georganiseerd samen met de spelers op het terrein. Eén van de doelstellingen van deze tweede fase was om gezamenlijk de belangrijkste sterke en zwakke punten van de bestaande kader mechanismen ter bevordering van de digitale inclusie in Brussel aan te merken.

BELEIDSMATIGE STRATEGIEËN VOOR EEN DIGITAAL GEWEST

Elk jaar publiceert de Europese Commissie een verslag over de stand van zaken met betrekking tot het digitale Europa (EDPR), waarin de balans opgemaakt wordt van de vooruitgang die de lidstaten op het gebied van digitalisering hebben geboekt. In het jongste verslag (2017) lezen wij dat België de 6de plaats

inneemt volgens de index van de digitale economie en maatschappij (Digital Economy and Society Index – DESI)¹³. Verder wordt aangegeven dat België behoort tot de groep van landen met goede resultaten wanneer de kwantitatieve informatie uit de DESI-index gecombineerd wordt met kwalitatieve informatie over het specifieke beleid van elk land.

In dit verband wordt in het verslag gewezen op het bestaan, op federaal vlak, van de digitale agenda voor België (Digital Belgium)¹⁴, die de digitale langetermijnvisie van het land uittekent. Het geeft ook aan dat er op gewestelijk vlak andere strategieën bestaan. Er wordt echter alleen verwezen naar de beleidsplannen van het Waalse Gewest (Digital Wallonia)¹⁵ en het Vlaamse Gewest (Vlaanderen Radicaal Digitaal)¹⁶, allebei in 2015 door de respectieve gewestregeringen goedgekeurd. Het ontbreken van een verwijzing naar een terzake bestaande strategie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is waarschijnlijk te wijten aan de late opstart ervan. Ondanks de verbintenis van de regering in haar Gewestelijke Beleidsverklaring 2014-2019 (GBV) om van de digitalisering een sterke as van haar ontwikkelingsprogramma te maken, was het wachten tot begin

13

– De DESI is een samengesteld index waarmee de vooruitgang die de Lidstaten van de Europese Unie op weg naar een digitale economie en maatschappij geboekt hebben, gemeten kan worden. De index bundelt een reeks indicatoren met betrekking tot connectiviteit (7 indicatoren), menselijk kapitaal (4 indicatoren), internetgebruik (7 indicatoren), integratie van digitale technologieën (8 indicatoren) en digitale openbare diensten. Voor meer informatie zie <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

14

– www.digitalbelgium.nl

15

– <https://www.digitalwallonia.be/>

16

– <https://overheid.vlaanderen.be/informatie-vlaanderen/radicaal-digitaal>

2017 voordat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, naar het voorbeeld van de twee andere gewesten van het land, een «eengemaakte, ambitieuze en gecoördineerde» digitale strategie goedgekeurd had, ook bekend als **Bedigital.Brussel**. Maar voordat wij nader ingaan op de beleidsstrategie die onlangs in Brussel uitgerold werd, overlopen wij de krachtlijnen van de plannen die in de andere twee gewesten van het land uitgerold werden.

In het Waalse Gewest is het project *Digital Wallonia: la Stratégie numérique de la Wallonie*, die eind 2015 door de Waalse regering goedgekeurd werd, opgebouwd rond vijf grote, elkaar aanvullende thema's. Hoewel het thema «digitale inclusie» geen overheersende plaats inneemt in het plan, vindt men het toch terug in het kader van het thema «competenties en werkgelegenheid», dat erop gericht is de Walen op te leiden in digitale technologieën, de toepassingen ervan en de nieuwe digitale beroepen, op school, bij bedrijven en organisaties.

Daartoe wil het plan niet alleen de scholen voorzien van de modernste uitrusting en infrastructuur, maar er ook voor zorgen dat alle Walen in elke fase van hun leven en carrière digitale competenties kunnen verwerven. Deze strategische doelstelling is opgedeeld volgens verschillende ontwikkelingspijlers, waaronder met name versterkte begeleiding bij het gebruik van digitale technologieën, vooral voor de mensen die er het verst van af staan. Via deze pijler wordt aandacht gevraagd voor de verdere uitbouw, de bestending en de promotie van de Openbare Computerruimtes (OCR's). Deze OCR's worden gezien als een essentiële schakel in de organisatie van een nieuwe «nabijheid», aangezien zij gedeelde, multifunctionele en flexibele ruimten bieden die beantwoorden aan drie grote categorieën

behoeften: enerzijds, de toegang tot essentiële diensten, en anderzijds, het aanleren, de creatie en uitrol van individuele of collectieve projecten.

In het kader van de uitvoering van het plan heeft de Waalse regering besloten om de rol van de OCR's inzake digitale inclusie te versterken door het financieren van de IT-uitrusting voor 100 nieuwe structuren en door het bestaande netwerk nieuw leven in te blazen in de vorm van jaarlijkse projectoproepen. Op budgettaire vlak wordt op jaarbasis 150.000 euro uitgetrokken voor de animatie van het OCR-netwerk, die verzorgd wordt door het ICT-competentiecentrum Technofutur. Daarnaast wordt 1,5 miljoen euro uitgetrokken voor de uitbouw en dynamisering van het OCR-netwerk door de oprichting van 100 nieuwe entiteiten en via projectoproepen.

Bemerk echter dat de maatregelen die in het kader van deze digitale strategie ten gunste van de Openbare Computerruimten genomen werden, minder ambitieus zijn dan die welke de *conseil du numérique* aanvankelijk geformuleerd had als onderdeel van zijn aanbevelingen voor een digitaal plan voor Wallonië. Daarin werd aanbevolen dat de OCR's niet alleen een opleidingsplaats zouden moeten zijn voor de minder bevoorrechte en technologisch kansarme bevolkingsgroepen, maar algemeen genomen een maatschappelijk trefpunt in de stad voor de digitale acculturatie van alle burgers, inclusief openbare mandatarissen, maatschappelijk werkers en lokale handelaars. Om deze spilfunctie binnen de wijken op een duurzame manier te waarborgen, hebben de auteurs van het rapport aanbevolen impulsinitiatieven te ondersteunen om de ontwikkeling van het netwerk te stimuleren, de animatieovereenkomst voor de OCR's voor de komende jaren te vernieuwen en werk te maken van

professionele erkenning van het beroep van multimedia-animator en -bemiddelaar. De *conseil du numérique* heeft er inderdaad op gewezen dat het toekennen van een stabiel statuut aan de animatoren de onmisbare waarborg vormt voor het behoud en de ontwikkeling van deze expertise ten gunste van de sociale en digitale ontwikkeling van het Gewest.

In Vlaanderen werd in 2015 het politieke programma *Radicaal Digitaal* door de Regering goedgekeurd. Hierbij is het de bedoeling om alle Vlaamse overheidsdiensten tegen 2020 te digitaliseren. Hoewel dit beleidsprogramma formeel voorziet in een digitale ondersteuningscomponent om ervoor te zorgen dat alle Vlamingen daadwerkelijk toegang krijgen tot deze nieuwe online diensten, is de inhoud ervan tot op vandaag niet duidelijk vastgelegd. Daarom benadrukken de VUB-onderzoekers dat dit beleid tot digitalisering van alle openbare diensten gepaard moet gaan met een fundamentele bezinning over de digitale ongelijkheden die deze transitie naar verwachting met zich mee zal brengen (Mariën & Baelden, 2016). De Vlaamse overheid bevindt zich op een cruciaal moment in de uitrol van een alomvattend en geïntegreerd beleid tot digitale inclusie, beleid dat tot nu toe ontbreekt. Voor de uitrol van dit ambitieuze beleid kan de regering echter steunen op de bestaande initiatieven die sinds 2000 door de overheid of de vrijwilligerssector aangestuurd worden.

In dit Gewest staat het thema «digitale «inclusie» zowat tien jaar al duidelijk in politieke kijker. Het regeerakkoord van 2009 – *Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden* – benadrukte al de noodzaak om de digitale kloof te verkleinen en de nood aan alfabetisering inzake digitale media. Als dusdanig hechtten de verschillende strategische plannen en beleidsnota's van de

voorgaande legislatuur belang aan de digitale cultuur en de e-inclusie.

Toch is het uiteindelijk de conceptnota *Mediawijsheid* van de ministers van Media en Onderwijs die in 2012 gepubliceerd werd, die een belangrijk uitgangspunt vormt voor het Vlaamse beleid inzake digitale inclusie. Alhoewel deze nota de vrucht is van een gemeenschappelijke visie die gedeeld wordt door twee politieke domeinen – onderwijs en media – wilden de auteurs op termijn een gemeenschappelijke visie over alle beleidsterreinen heen ontwikkelen, die ertoe bijdraagt beleidsacties op elkaar af te stemmen en helder te communiceren naar alle burgers. (...) Ook samenwerking met andere gezagsniveaus werd als aangewezen beschouwd.

Deze nota was opgebouwd rond vier strategische doelstellingen, waarvan er één bijzonder relevant is om in het kader van deze studie toe te lichten, aangezien zij een inspiratiebron kan zijn voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: het creëren van een duurzaam en strategisch kader voor digitale inclusie en cultuur in Vlaanderen.

De belangrijkste actie op deze as was de oprichting van het kenniscentrum *Mediawijsheid*. Dit centrum werd in 2013 opgericht en kreeg een brede opdracht. Enerzijds kreeg het tot taak in te staan voor de coördinatie van de spelers en initiatieven op het terrein op gewestelijk vlak, die sterk versnipperd zijn en weinig visibiliteit hebben. In het kader hiervan werd een online kennisplatform opgezet. Het fungeert als centrale koepel voor de spelers in de sector van de digitale inclusie en maakt uitwisseling van kennis en praktijken tussen spelers op het terrein mogelijk.

Anderzijds moet het platform de spelers uit de sector ook vertegenwoordigen bij de Vlaamse overheid en bij alle relevante spelers in de wereld van media, cultuur en onderwijs. Het doel is een brug te slaan tussen spelers op het terrein, de privésector en de overheidssector met de bedoeling te komen tot een gemeenschappelijke politieke visie inzake digitale inclusie.

DIGITAL BRUSSELS: EEN DIGITALE KOEPELSTRATEGIE

Deze recente gewestelijke beleidsstrategie is erop gericht het grote probleem van het gebrek aan coördinatie van de bestaande digitaliseringsacties en -initiatieven in Brussel aan te pakken. Deze strategie is dan ook het resultaat van de samenvoeging van drie bestaande Brusselse digitale plannen, met name:

- het *Smart City*-plan van de Staatssecretaris voor Informatica en Digitalisering, Bianca Debaets.
- de *NextTech.brussels*-strategie inzake werkgelegenheid en ICT-ondernemerschap van de Minister van economie, werkgelegenheid en beroepsopleiding, Didier Gosuin.
- het Gewestelijke Innovatieplan *Innoviris* van de Staatssecretaris voor Wetenschappelijk Onderzoek, Fadila Laanan.

Om de reeds ingezette krachten en middelen niet te versnipperen, staat deze strategie onder het toezicht van een coördinatiecomité dat de samenwerking, complementariteit en samenhang van de drie bestaande plannen op structurele wijze moet waarborgen. Via de uitrol van deze drie beleidsplannen wil *Bedigital.brussels* het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

vooruit te helpen op de verschillende aspecten die verband houden met de vijf pijlers van de Europese Composite Index (DESI) (Connectiviteit - Menselijk kapitaal - Internetgebruik - Integratie van digitale technologieën - Digitale overheidsdiensten). Alle maatregelen zijn georganiseerd rond drie prioritaire thema's - het internet van de dingen / virtuele en verhoogde werkelijkheid / big data en artificiële intelligentie – die moeten bijdragen tot de digitalisering van Brussel. **Algemeen genomen hebben deze initiatieven slechts onrechtstreeks betrekking op de digitale inclusie, met name via enkele specifieke acties in het kader van de *Smartcity.brussels*-strategie.**

HET SMART CITY-PLAN: EEN BELANGRIJKE AS VAN DE BEDIGITAL.BRUSSELS-STRATEGIE

Het *Smart City*-plan staat centraal in de nieuwe digitale strategie van Brussel. Sinds 2014 heeft het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG) in zijn Witboek (2014-2019) een strategie voor een slim gewest uit de doeken gedaan (2014-2019)¹⁷.

Het was echter pas begin 2017 dat een globale nota die de principes van de Brusselse *Smart City* uiteenzette, door de gewestregering werd goedgekeurd. Het tekent de trajecten uit met betrekking tot de digitale en *Smart City*-prioriteiten van het Gewest.

EEN DEFINITIE MET VARIABELE CONTOUREN

17

- http://cibg.brussels/nl/nieuws_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019

Het concept van de slimme stad of *Smart City* is de laatste jaren ontstaan. De studie *Mapping Smart Cities in the EU* van het Europees Parlement (2014) geeft de volgende definitie: a Smart City is a city seeking to address public issues via ICT-based solutions on the basis of a multi-stakeholder, municipally based partnership. Naast deze algemene definitie dekt het begrip echter meerdere ladingen. «*De slimme stad is een fenomeen dat niet kan worden gereduceerd tot één enkel uniform model; de slimme stad is een meervoud*»: zo luidt een belangrijke conclusie uit een workshop die afgelopen juni door France Stratégie werd georganiseerd als onderdeel van een cyclus van maandelijks conferenties over het thema *smart cities*¹⁸.

De vele *benchmarks* die op dit gebied bestaan, getuigen van de sterk uiteenlopende contouren van het fenomeen; zij baseren hun analyse op verschillende pijlers en criteria volgens de logica en belangen van de betrokken spelers. De veelheid aan gekozen dimensies heeft als voordeel dat het holistische karakter van het *Smart City*-concept wordt benadrukt, maar dit maakt het concept niet minder vaag en zowel alles- als nietsomvattend. In de wetenschappelijke gemeenschap rijzen stemmen op om te focussen op de heterogeniteit en de overdaad aan toepassingen van het concept²¹. De bagatellisering van het gebruik ervan maakt het zo dubbelzinnig dat het moeilijk is om precies te definiëren wat er onder valt. Door zijn consensuele voorkomen kan het een aantal stedelijke thema's aanmerken waarvan het soms moeilijk is om te vatten wat zij gemeen hebben. Dit draagt ertoe bij dat spelers zich dit concept toe-eigenen ondanks dat zij zich achter sterke uiteenlopende politieke projecten scharen.

18

- <http://www.strategie.gouv.fr/evenements/smart-cities-initiatives-internationales>

MAATSCHAPPELIJKE INCLUSIE VIA HET DIGITALE: SLEUTELFACTOR VOOR SUCCES... MAAR NIET ALTIJD TOEGEPAST

In de verschillende bestaande *benchmarks* wordt ook uiteenlopende aandacht besteed aan de maatschappelijke dimensie van Smart City-projecten. Hoewel deze dimensie in de door de Europese Investeringsbank (EIB) ontwikkelde aanpak niet het centrale element van het project kan zijn, wordt zij door andere *benchmarks*, zoals die van het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) in februari 2017, als een belangrijke as beschouwd. Dit laatste Comité erkent inderdaad het belang van de dimensies met betrekking tot de verbetering van infrastructuren en connectiviteit, de energie-efficiëntie en de ontwikkeling van nieuwe ecosystemen voor digitale diensten, waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan twee bijkomende thema's: het aanbieden van onderwijs en opleiding gekoppeld aan de verwerving en verbetering van de noodzakelijke digitale vaardigheden enerzijds, en de financiële en economische stabiliteit van de gefinancierde projecten anderzijds. Het slimme karakter van de *Smart City* betreft met voorrang ook de opleiding van de inwoners en de manier waarop initiatieven worden gefinancierd. In de *benchmark* van Boyd Cohen, waarop de Brusselse Smart City-strategie voornamelijk gebaseerd is, zijn de dimensies «inclusie» en «onderwijs» slechts subthema's van het thema «Maatschappij», één van de zes pijlers naast milieu, economie, mobiliteit, bestuur en levenskwaliteit.

In de studie *Mapping Smart cities in the EU* (2014) wordt echter de aandacht gevestigd op een aantal belangrijke succesfactoren van een Smart City-strategie, met name de inclusie en participatie van alle burgers, en dit om een polarisatie tussen de

elites van stedelijke wijken en de inwoners van de sociaal-economisch meest achtergestelde zones te voorkomen. Uit de resultaten van diezelfde studie blijkt echter dat de stedelijke initiatieven die in het kader van een Smart City-beleid in Europa worden uitgerold, vooral verband houden met omgeving en mobiliteit. Projecten op het gebied van inclusie en onderwijs daarentegen lijken veel minder voor te komen.

PLAATS VAN EN VISIE OP DIGITALE INCLUSIE IN DE BRUSSELS SMART CITY-STRATEGIE

VAN INTENTIES...

In de visienota over de Brusselse Smart City die begin 2017 door de Regering goedgekeurd werd, behoort de digitale inclusie tot de negen weerhouden actiepijlers¹⁹. Om ervoor te zorgen dat de Brusselaar de belangrijkste begunstigde van deze *Smart City* zou worden, is het zelfs de bedoeling om van digitale participatie en inclusie het speerpunt te maken van het *Smart City*-beleid. Dit thema vormt ook een strategische doelstelling van de beleidsnota inzake informaticabeleid en digitalisering die tijdens de legislatuur 2014-2019 uitgerold werd.

De te ontwikkelen prioritaire projecten omvatten, naast de verdere uitrol van het gratis wifi-netwerk in de openbare ruimten, de ondersteuning van de OCR's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In het bijzonder moeten zij ertoe aangemoedigd worden:

19

- <http://cibq.brussels/nl/bestanden/brussels-smart-city-strategie>

- om te evolueren naar een OCR 2.0 om tegemoet te komen aan de snel veranderende behoeften middels een nieuwe en moderne aanpak van de Openbare Computerruimten.
- om nieuwe types interne opleiding aan te bieden (werken met tablets, 3D-printing, enz.).
- om hun missies en acties in te bedden in het gewestelijke FabLab-beleid.

Belangrijk om te benadrukken hier is dat de steun van de Brusselse overheid voor de oprichting van OCR's 2.0 en voor de ontwikkeling van nieuwe types opleidingen zinvol is gezien de voortdurende evolutie van de digitale technologieën. Deze actie lijkt echter pas ten volle relevant te zijn voor zover de regering er tegelijkertijd voor zorgt dat zij voorziet in de basisbehoeften inzake toegang, bijstand, ondersteuning en opleiding op het gebied van digitale toepassingen en basisvaardigheden waaraan nog niet voldaan is bij een groot deel van de Brusselse bevolking, met name in achtergestelde wijken van de hoofdstad.

... TOT UITGEROLDE ACTIES

In de praktijk blijven de initiatieven die tot nu toe op het gebied van digitale inclusie in het kader van de *Smart City* uitgerold werden, beperkt tot de dimensies «toegang» en «uitrusting», met name: de uitrol van gratis wifi in de openbare ruimte van Brussel (openbare pleinen, plaatselijke besturen, metrostations, gemeentelijke bibliotheken, enz.) enerzijds, en de breedbandaansluiting (minimaal 100 Mbps) van de Brusselse middelbare scholen via het glasvezelnet van het IRISnet-netwerk anderzijds.

Hoewel de steun voor de Openbare Computerruimten een belangrijk aandachtspunt is van het overheidsbeleid om de digitale kloof op federaal en Waals niveau te verkleinen, heeft dit van de Brusselse overheid minder aandacht gekregen. Bemerkt echter dat de gewestelijke overheden onder de vorige legislatuur (2009-2014) in samenwerking met bepaalde gemeenten hebben bijgedragen tot de uitrol van OCR's door de aankoop, de installatie en het onderhoud van uitrusting te subsidiëren, onder de leiding van het CIRB. De gemeenten van hun kant moesten die computerruimte ter beschikking stellen en inrichten alsook het nodige personeel voor de werking ervan aanleveren.

Deze eenmalige initiatieven buiten beschouwing gelaten, heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog geen structureel subsidiebeleid voor de OCR's goedgekeurd. Deze structuren zijn dus vooral het resultaat van initiatieven van gemeenten of verenigingen. Zij worden alleen gesubsidieerd in het kader van andere beleidsterreinen (openbare bibliotheken, wijkacties, sociaal-professionele inschakeling, enz.).

Wat de OCR's en andere opleidingen voor kansarme bevolkingsgroepen betreft, hebben de initiatieven van de spelers op het terrein één zaak gemeen: zij worden geconfronteerd met een zekere financiële onzekerheid. Heel vaak moeten zij middelen verzamelen uit verschillende financieringsbronnen (lokaal, gewestelijk, communautair, federaal, Europees), die elk verschillende eisen en termijnen hebben. Daarom noemen bepaalde spelers op het terrein zichzelf al geruime tijd ironisch «subsidiologen».

Deze vaststelling is inderdaad niet nieuw. In 2010 heeft de Fondation Travail Universitaire in haar conclusies ter voorbereiding van de tweede fase van het nationale plan tot

bestrijding van de digitale kloof 2011-2015 (Brotorne, Valenduc & al. 2010) gewezen op een zekere moeheid bij de spelers op het terrein in verband met het projectgebaseerde financieringsbeleid, dat werkingsstabiliteit in de weg staat. Het rapport wees erop hoe moeilijk het voor de OCR-animatoren is om inhoudelijk te werken, vanwege te vaak kortgesloten door het gebrek aan structurele financiering. Het rapport wees op de bijzonder moeilijke toestand in Brussel: hoewel een zekere coördinatie (CABAN) destijds al aan het groeien was, was deze er in afwachting van politieke erkenning en structurele financiële steun, en is dat nog steeds.

INCLUSIE DOOR OPLEIDING VAN KANSARME JONGEREN IN DIGITALE BEROEPEN

Naast het *Smart City*-plan vormt de *NextTech.brussels*-strategie voor werkgelegenheid en ondernemerschap in de digitale economie van de Minister van Economie, Werkgelegenheid en Beroepsopleiding, Didier Gosuin, een ander belangrijk onderdeel van *Bedigital.Brussels*.

Eén van de drie prioriteiten van dit plan is het sensibiliseren en opleiden van specifieke en veelbelovende doelgroepen, zoals jongeren, met name kansarme jongeren die ingeschreven zijn in programma's voor alternatief leren, en vrouwen. Het doel is ook om werkzoekenden te begeleiden bij hun omscholing naar nieuwe beroepen of knelpuntberoepen in de sector.

Hierbij is het de bedoeling dat het Brussels Gewest financiële steun zal verlenen aan initiatieven om jongeren te sensibiliseren voor digitaal ondernemerschap en meer in het bijzonder voor internet- en programmeerberoepen. Het idee is om in te spelen op de beschikbaarheid van een jong publiek dat zeer gevoelig is

voor digitale technologieën met de bedoeling hun interesse om te buigen in mogelijke professionele kansen.

Deze bewustmakingscomponent wordt beschouwd als een aanvulling op de acties ter bestrijding van de digitale kloof in het kader van het *Smart City*-plan.

De digitale inclusie van deze doelgroepen wordt hier dus nagestreefd door middel van sensibilisering voor en opleiding in ICT-beroepen. De uitdaging is in de eerste plaats een economische uitdaging: Het is zaak om toekomstige werknemers op te leiden en zo te zorgen voor een pool van gekwalificeerde ICT-medewerkers in Brussel.

In de nasleep van dit beleid hebben bepaalde initiatieven op het terrein onlangs wind in de zeilen gekregen. Een voorbeeld hiervan is het proefproject *Capital Digital*. Het werd in 2016 gelanceerd door Karel Vinck, hoofd van het reclamebureau Duval Guillaume, in samenwerking met drie Brusselse verenigingen die actief zijn in de strijd tegen onzekerheid, schooluitval en werkloosheid, waaronder de vzw Maks (Media Aktie Kuregem-Stad), een historische speler in de strijd tegen de digitale kloof in Brussel. Om roepingen te doen ontluiken en de werkgelegenheid te bevorderen, is het doel van dit project om jonge adolescenten (7-12 jaar oud) uit kansarme gebieden gratis en op een speelse manier te leren programmeren tijdens plaatselijke vakantiekampen.

De nieuwe *BeCentral*-ruimte, boven het centraal station in Brussel, werd door 28 Belgische persoonlijkheden uit de digitale wereld met een gelijkaardig doel opgericht. Deze ruimte wordt gebruikt voor initiatie in de digitale technologieën en stelt zich tot doel kansarmen «mee te nemen op de trein van de

digitalisering». Het eerste initiatief dat in deze lokalen georganiseerd wordt, is *Be.code*. Deze nieuwe gratis programmeerschool is bedoeld om de meest kansarme jongeren een geslaagde start te geven (die jongeren die niet werken en geen onderwijs of opleiding volgen en de jongeren die niet op arbeidsmarkt zitten). Hier wordt een zes maanden lange opleiding in digitale technologieën verstrekt aan gemotiveerde deelnemers zonder enige digitale opleiding. Meerdere elkaar aanvullende doelstellingen liggen hier voor: overdracht van technische vaardigheden, ontwikkeling van digitaal ondernemerschap, ontwikkeling van de persoonlijkheid van jongeren en opsporing van talenten.

Het leidmotief van deze initiatieven is het bevorderen van digitale inclusie door professionele integratie in jobs in de digitale sector. Hoewel deze initiatieven zinvol zijn, toch valt het te betreuren dat de spelers inzake sociaal-professionele inschakeling, alfabetisering en OCR's - allemaal mensen die al lange tijd beroepshalve actief zijn op het gebied van ICT-opleiding voor een laaggeschoold publiek - over het algemeen niet bij dergelijke projecten betrokken zijn (behalve in het geval van *Capital Digital*). De spelers die aan de grondslag liggen van deze nieuwe opleidingen, zouden voordeel kunnen halen uit de ervaring die al heel lang opgedaan werd door mensen die beroepshalve elke dag met kansarmen werken.

In het algemeen vragen de spelers op het vlak van sociaal-professionele inschakeling zich kritisch af in hoeverre korte opleidingen de vooropgestelde doelstellingen kunnen halen. De ervaring leert dat het succes van de opleidingen bij een dergelijk publiek voor een groot deel afhangt van de toepassing van specifieke pedagogische benaderingen en geïndividualiseerde leerritmes, en dat vraagt tijd. Deze vaststellingen zijn des te

belangrijker omdat het gaat om de opleiding in digitale beroepen, waarvoor de essentiële vaardigheidsdrempels de afgelopen jaren sterk zijn gestegen. Deze beroepen vereisen technische en zelfstandige ondernemersvaardigheden, naast basisvaardigheden op het gebied van schrijven, schrijven en spreken, die veel van deze doelgroepen niet bezitten. Voor deze korte opleidingen staat dus veel op het spel: het opleiden van een geschoolde arbeidskracht in combinatie met een vorm van digitale alfabetisering.

FEEDBACK VAN DE SPELERS OP HET TERREIN

INLEIDING

Om een kritische stand van zaken te kunnen maken van de mechanismen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gepland zijn om de digitale kloof te dichten, was het van essentieel belang om zo dicht mogelijk bij de realiteit op het terrein te staan: de realiteit van de betrokkenen mensen²⁰ en de realiteit van de spelers die dag in dag uit werken aan de inclusie van die mensen in een digitale wereld die voortdurend verandert.

Hiervoor werden twee workshops georganiseerd (de eerste in het Frans, de tweede in het Frans-Nederlands). Die workshops brachten professionals uit verschillende sectoren samen: Openbare Computerruimten, organisaties actief in IT-opleidingen, verenigingen actief in de strijd tegen armoede of bezig met alfabetisering, in de sector van sociaal-professionele

²⁰ Gelet op de beperkte tijdspanne voor deze studie, waren wij niet in staat gesprekken te organiseren met burgers met een risico op digitale uitsluiting. Toch waren die burgers op onze workshops onrechtstreeks vertegenwoordigd via de aanwezige verenigingen. Die vermenigvuldigen vertegenwoordigen de bekommernissen en belangen van de burgers tegenover de problematiek van de digitale inclusie.

inschakeling en maatschappelijk werk, in het permanent onderwijs, enz. Vertegenwoordigers van groepen van «kwetsbare» burgers (Ligues des familles, federatie van OCMW's, federatie van sociale diensten) werden uitgenodigd maar konden niet aanwezig zijn.

De organisatie van deze workshops had meerdere doelen, waarrond de verschillende delen van dit hoofdstuk opgedeeld zijn:

- In eerste instantie was het zaak om de waarnemingen en vaststellingen van de professionals op het terrein inzake ongelijkheden en digitale inclusie, in de kijker te plaatsen; vaststellingen die de inhoud van hun acties bepalen en de complexiteit van de uitvoering ervan verklaren. De spelers op het terrein werd gevraagd om het klankbord te zijn van hun gebruikers en om de uitdagingen waarmee zij momenteel geconfronteerd worden, te belichten.
- In een tweede fase werd de nadruk gelegd op de bekommernissen en moeilijkheden waarmee de spelers op het terrein te maken krijgen bij de uitvoering van hun initiatieven inzake digitale inclusie. Met andere woorden, wij hebben geprobeerd de institutionele belemmeringen te identificeren waarmee zij regelmatig geconfronteerd worden en die de realisatie van hun doelstellingen ondergraven.
- Tot slot boden de workshops, uitgaande van de twee voorgaande punten, om een brainstorming te starten over toekomstige aanbevelingen. De spelers op het terrein werd gevraagd hun behoeften te formuleren en pistes uit

te tekenen voor acties die aan die behoeften kunnen tegemoetkomen.

Gelet op de oververtegenwoordiging van de Openbare Computerruimten op deze workshops – als belangrijkste spelers op het vlak van digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – verwijzen de observaties en denkpistes in dit hoofdstuk vooral naar hun realiteit, ervaringen en behoeften. Niettemin leveren zij een beeld op van een groot deel van de institutionele moeilijkheden waarmee de initiatieven in de strijd tegen de digitale ongelijkheden geconfronteerd worden.

EEN REALITEIT OP HET TERREIN DIE STAAT VOOR DRINGENDE TOESTANDEN EN COMPLEXE PROBLEMEN

INTERNETGEBRUIK IS ONMISBAAR GEWORDEN, TOT GROOT NADEEL VAN DE MEEST KANSARMEN

Niet alle doelgroepen zijn toegerust om het hoofd te bieden aan de toenemende digitalisering van de meest essentiële diensten. *Voor de mensen die onder de noemer vallen van zowel economische en maatschappelijke achterstand als van digitale kwetsbaarheid, wordt de dematerialisering een bijkomende hefboom tot uitsluiting. De pc kristalliseert op dit ogenblik alle angsten en wordt het klankbord van het ondergane symbolische geweld. Analfabete mensen worden uiteraard bijzonder hard getroffen. De vzw Lire et Écrire wijst erop dat het verdwijnen van de fysieke loketten - in de golf van de modernisering van de administratieve diensten - ernstige gevolgen heeft voor de meest kwetsbaren, die steeds weer met moeilijkheden worden geconfronteerd bij het zoeken naar werk, bij het beheer van hun bankrekening en bij de toegang tot sociale rechten. Tijdens de*

twee workshops hebben alle OCR's, die verbonden zijn met de sector van het maatschappelijk werk en sociaal-professionele inschakeling, met nadruk gewezen op de «angst» die hun gebruikers verlamt wanneer zij met computers geconfronteerd worden. Het meest verhelderende voorbeeld komt van een directeur van een Mission Locale:

"Op een gegeven moment hoorden wij noodkreten [bij de begeleiding van werkzoekenden bij het opstellen van hun cv en bij de andere stappen om werk te zoeken]. Het duurde lang voordat de persoon zich over zijn probleem wilde uitspreken. De moeilijkheid die de persoon naar voren bracht, was dat de computer hem deed denken aan alle moeilijke problemen die hij in zijn leven had ondervonden. Hierover moest grondig nagedacht worden. De computer was de herinnering geworden aan sociale moeilijkheden, de confrontatie met het vreemdelingenbureau, de politie, de bank, enz. »

E-mail is een belangrijke graadmeter voor de moeilijkheden die deze doelgroepen ondervinden. E-mail is onmisbaar om toegang te krijgen tot de meeste online diensten en een essentieel uitwisselingsmiddel en een persoonlijk hulpmiddel voor het opslaan van digitale informatie, beveiligd door een toegangscode. Wanneer hij de werking van e-mail niet onder de knie heeft, wordt de gebruiker geconfronteerd met een duidelijk verlies aan autonomie, wat hem dwingt om een beroep te doen op de hulp van een derde partij (maatschappelijk werker, animator, bibliothecaris of iemand anders), wat zowel de vraag oproept in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens als met de houding van de begeleider, die vaak niet getraind is om op dit soort problemen te reageren.

«Ik heb veel aanvragen die verband houden met het gebruik van e-mail. Een gebruikster kwam langs omdat zij op zoek was naar een woning. Zij zocht via een vastgoedwebsite maar wilde geen e-mailaccount aanmaken, omdat zij daar bang voor was. Bij dergelijke mensen moet je met kleine

stapjes gaan. E-mail is de oorzaak van intrusie geworden, er is hacking, mensen hebben angst. [Coördinator van een OCR van een bibliotheek]

Deze moeilijkheden treffen niet alleen de meest kansarme mensen. Volgens een studie gepubliceerd in september 2017 op de website van de Ligue des Familles²¹ geeft één op de vijf personen in België toe dat zij gedesoriënteerd en gestrest zijn door de samenleving, die zich in hoog tempo digitaliseert.

Voor bijna één op de vijf Belgen is de toenemende digitalisering een bron van stress. Niet minder dan 22% van de respondenten zegt zich verloren en machteloos te voelen omdat er vandaag de dag te veel gebeurt op het internet. Deze vaststelling wordt ruimschoots gedeeld door de deelnemers aan workshops, van wie sommigen er sterk op aandringen om het probleem van digitale inclusie niet aan te pakken zonder kritisch te kijken naar het digitale zelf en naar de bijbehorende maatschappelijke uitdagingen. *"Er bestaat een gevoel van verplichting om zich deze technologieën eigen te maken. Er is de druk van de omgeving in combinatie met de behoeften van de administratie [Coördinator van een OCR van een bibliotheek]."*

"Gebruikers worden van alle kanten geduwd om zich naar het digitale tijdperk te schikken en in het digitale tijdperk te stappen. Ik vind het jammer dat deze digitale wereld niet meer door een

²¹ Tijdens de zomer van 2017 zijn de Ligue des familles, de Gezinsbond en ENEO/OKRA, in samenwerking met het studie bureau iVOX en het project *Ma facture, Mon choix*, op zoek gegaan naar de oorzaken van de digitale kloof die zij benoemen als zijnde van de «tweede generatie» (aangezien het mensen betreft die wel internettoegang hebben maar niet in staat of bereid zijn om het internet te gebruiken) en naar manier om de toegankelijk tot de digitale wereld te vergemakkelijken. Zowat duizend mensen hebben aan deze bevraging deelgenomen. Zij vormden een representatief staal gemeten naar geslacht, taalstelsel, leeftijd en diploma.

kritische bril bekeken wordt ». [Directrice van een centrum voor opleiding en permanente onderwijs].

De afgelopen decennia lijkt een richtlijn zich opgelegd te hebben. Deze bestaat erin te leren hoe met deze digitale tools te werken door de denkwijzen die deze technologie inhoudt, over te nemen. Met andere woorden, het is zaak zich aan te sluiten bij de eisen van een techniek die steeds als neutraal wordt beschouwd, zonder dat vraagtekens worden geplaatst bij de gevaren die deze kan opleveren op het gebied van controle, standaardisatie en normalisatie. In deze valkuil vallen, betekent dat er geen oog is voor het werkelijke onbehagen van de gebruikers van de OCR's en van de andere begeleidingsstructuren, een onbehagen dat niet alleen de moeilijkheden inzake toegang tot en gebruik van ICT's vertolkt, maar ook de impact van de algemene inburgering van ICT's op de maatschappij, zijnde de manier waarop ICT's de wereld boetseren volgens hun eigen wetmatigheden.

DE DIGITALE KLOOF TREFT OOK DE IN HET INTERNETTIDPERK GEBOREN GENERATIES

Vanwege geboren in het digitale tijdperk worden jongeren jonger dan 25 jaar vaak afgeschilderd als van nature geneigd om deze technologische instrumenten te gebruiken en onder de knie te krijgen. *Allicht kunnen wij het eens zijn met het feit dat deze leeftijdscategorie meer vertrouwd is met een steeds meer gedigitaliseerde omgeving, toch hebben wij vragen bij de algemene aanduiding «digital natives» (Premsky, 2001), die verwijst naar een bijna natuurlijke en instinctieve beheersing van nieuwe technologieën. Die aanduiding is niet alleen blind voor de heterogeniteit van de digitale praktijken - die nog steeds sterk gecorreleerd zijn met sociaal-culturele herkomst (Hargittai, 2010)*

– zij houdt geenszins rekening met het gebrek aan kritisch denken en autonomie bij veel jongeren ten aanzien van het digitale. Zo wijzen verenigingen die in direct contact staan met jongeren zoals Tonuso, Brusurf, Maks en de OCR's van bibliotheken unaniem op het gebrek aan vaardigheden in de leeftijdsgroep van 18-25 jaar als het gaat om het gebruik van iets anders dan de toepassingen, software en sociale netwerken die courant zijn in hun dagelijkse recreatieve praktijk. Sommige getuigenissen gaan verder en stellen dat deze vaststellingen ook van toepassing zijn op studenten, die verondersteld worden zelfstandig en regelmatig pc's te gebruiken als onderdeel van hun universitair traject.

"Wij zien een publiek van jonge studentes die enigszins timide de internetworkshop binnenstappen. Zij hebben een pc en een printer nodig omdat zij een paper of zo moeten indienen. Wij zetten ze voor een pc en zij weten niet hoe zij met een tekstverwerker moeten werken. En het betreft hier geen alleenstaande gevallen ! » [OCR-coördinatrice]

Als wij de vele getuigenissen van de spelers op het terrein in beschouwing nemen – die eenzelfde geluid laten horen als talloze wetenschappelijke publicaties – blijkt dat de digitale vaardigheden die voor vrijetijdstoepassingen en relationele doeleinden verworven worden, niet noodzakelijkerwijs worden overgedragen naar schoolgebonden en professionele toepassingen (Boubée, 2011). Meer dan leeftijd zijn het sociale, economische en culturele factoren die bepalend zijn voor het onder de knie krijgen van ICT's, en dit des te meer omdat particulieren gebruiken sterk verschillen van de toepassingen die in de school- en/of beroepscultuur gebruikelijk zijn. Als gevolg van deze bevindingen en afgezien van de kwestie van de zuiver technische vaardigheden, wordt door verschillende opleiders

gewezen op het probleem van het gebrek aan autonomie van mensen - en met name jongeren - met betrekking tot hun leerproces. Veel cursisten vinden het moeilijk om de problemen waarmee zij geconfronteerd worden, zonder de hulp van de opleider op te lossen.

«Autonomie aanleren is erg ingewikkeld. Volgens mij zit daar vooral de digitale kloof. Wij kunnen hen alles leren, zij kunnen hier tien cursussen volgen, maar van zodra zij geconfronteerd worden met iets nieuws, is het alsof ze nog nooit eerder een pc gezien hebben (...). Zij moeten hun plan kunnen trekken van zodra zij alleen zijn en iets nieuws moeten doen. Ik probeer hen ertoe aan te zetten zelf oplossingen te zoeken. » [Animator in een opleidingscentrum voor informatica, sociale economie en werkbegeleiding]

Hoewel het concept binnen alle opleidingsgebieden terug te vinden is, blijkt «leren leren» dus essentieel bij ICT-opleidingen. Zoals uit bovenstaande getuigenis blijkt, moet het concept gezien worden als een verzekering op lange termijn tegen de risico's van een tweegraads digitale kloof. Het belang om deze autonomie in het leerproces te verwerven, is helaas niet eenvoudig te formaliseren. De ervaring en vaardigheden van de opleiders zijn van fundamenteel belang om de invoering van een actieve pedagogie te bevorderen, die een antwoord biedt op de problemen inzake autonomie waarmee niet alleen de jongsten geconfronteerd worden, maar ook alle mensen die met de digitale kloof te maken hebben. Het valt te betreuren dat deze vaststelling uitgehold wordt door het gebrek aan erkenning waaronder het beroep van multimedia animator momenteel gebukt gaat (wij zullen dit onderwerp verder in dit document nader bespreken).

Daarbij komt nog het onvermogen van sommige, vooral jongere doelgroepen om zichzelf te beoordelen. Deze baseren zich vaak

op hun privégebruik van de digitale technieken (sociale netwerken, youtube, enz.) om hun competentieniveau in te schatten. « *Jongeren denken dat zij het alleen kunnen redden. Neen dus. Vaak slagen zij er niet in om vrij basic zaken te doen*», aldus een OCR-animator. Een animatrice van een vereniging gespecialiseerd in korte IT-cursussen en -initiatie bevestigt dit: « *Jongeren hebben geen besef van wat de digitale kloof betekent. Zij denken dat zij daarmee niets te maken hebben omdat zij wel thuis zijn op de sociale netwerken. Hun ouders denken dat ook. En toch, zelfs studenten vallen in deze categorie. Wanneer zij huiswerk moeten maken, weten zij niet hoe zij dit moeten opmaken.*»

BEJAARDEN DIE IN DE MARGE VAN DE DIGITALE MAATSCHAPPIJK BLIJVEN STEKEN

Het evolutieve beeld van de stand van zaken met betrekking tot de digitale kloof dat in dit verslag wordt gepresenteerd, toont aan dat de grootste kloof tussen degenen die regelmatig gebruik maken van connected computing en degenen die dat niet doen, nog steeds te maken heeft met leeftijd: hoe ouder wij worden, hoe minder wij gebruik maken van het internet. Senioren staan dus nog steeds in hoge mate bloot aan digitale uitsluiting, ondanks de aanzienlijke inhaalbeweging van de afgelopen jaren op het gebied van toegang en gebruiksfrequentie. Hoewel het verleidelijk is om deze stand van zaken toe te schrijven aan een kloof van louter generatiegebonden orde (volgens het stereotype, zoals in het voorgaande punt ontzenuwd, als zouden jongere generaties zich ICT's bijna van nature eigen maken, in tegenstelling tot de oudere generatie die vertrouwd zouden moeten raken met een digitale cultuur die hen totaal vreemd is), lijkt het ook een uitdrukking te zijn van sociale, economische en culturele ongelijkheden die vóór de doorbraak van ICT's al

bestonden. Een vrijwillige lesgever binnen een beweging tot verdediging van de belangen van ouderen, bevestigt het: « *Wij hebben een publiek van 50 jaar en ouder. Wij hebben geen leeftijdsgrens. Ik heb al les gegeven aan 84-jarigen. Soms zijn deze mensen meer geschikt en ontvankelijk dan 50-ers.. Het hangt allemaal af van de sociaal-professionele omgeving waarin ze zich ontwikkelden.*»

Toch moeten wij vaststellen dat ouderen in toenemende mate te lijden hebben onder economische kansarmoede (zoals de in het vorige punt genoemde studentes) en afzondering. Afbrokkeling van de sociale banden, zich thuis opsluiten, verminderde mobiliteit, de verwatering van de sociale, professionele en familiale rollen... het zijn allemaal factoren die het verschijnsel van uitsluiting, waarvan bepaalde categorieën ouderen het slachtoffer zijn, sociale uitsluiting en noodzakelijkerwijs ook digitale uitsluiting verklaren.

Oudere mensen hebben dus meerdere handicaps. Informatie- en communicatietechnologieën worden hen soms gepresenteerd als een buitenkans, een open deur naar de wereld, ook al beschikken zij niet altijd over de sociale en culturele middelen die hen in staat kunnen stellen efficiënt van deze technologieën gebruik te maken.

Net als de kwetsbare bevolkingsgroepen waarvan sprake in punt 1, zitten senioren in een zwakke positie tegenover de uitbreiding van het internet. De «verplichting» om op het internet te zitten, kan gezien worden als een agressie, die angst en wantrouwen opwekt.

«Voor ons publiek zorgt dit beheer van login en wachtwoord voor stress, ook al is dat noodzakelijk voor

ALLES: om in hun systeem in te loggen (tablet of pc), om toegang te krijgen tot hun e-mail, om hun bankrekening online te raadplegen. Jammer genoeg zal er steeds minder beschikbaarheid zijn aan het loket. » [Vrijwillige lesgever in een beweging die de belangen van senioren verdedigt.]

De verdwijning van de loketten draagt ertoe bij dat senioren steeds minder gesprekspartners hebben, die hen kunnen begeleiden bij hun dagelijkse procedures.

Hoe kunnen wij die leemte opvullen? Stappen senioren die ermee geconfronteerd worden, makkelijk over naar structuren tot digitale begeleiding? Niets is minder zeker. Uit tal van statistische studies blijkt dit: ouderen zijn minder mobiel, gaan nauwelijks naar bibliotheken en nog minder vaak naar de structuren voor sociaal-professionele inschakeling (waar veel OCR's gevestigd zijn). Tijdens de workshops bleken de vrijwilligers van een beweging die de belangen van senioren verdedigt, de belangrijkste woordvoerders van de gebruikers boven de 50 jaar, waarbij de meeste spelers op het terrein – hoewel zij zich voor alle leeftijdsgroepen openstellen – erkenden dat zij nauwelijks met dit soort publiek worden geconfronteerd. Andere bestaande structuren (opleiding en permanente opleiding) hebben echter wel modules voor pc-initiatie uitgerold ten behoeve van senioren, waarbij zij soms wel de noodzaak van een verruiming van hun dienstenaanbod toegeven:

«Wij organiseren modules pc-initiatie voor senioren. Bij de start van dergelijke initiatie haalde een mevrouw van 70 prompt een tablet uit haar tas. Zij wist hoe ze die moest aanzetten. Zij nam foto's met de tablet. Voor de rest kende zij er niets van. Op de tablet was niets geïnstalleerd. Zij had geen mail. Wij hebben haar doorgestuurd naar Fobagra,

dat initiaties in tabletgebruik organiseert. » [Lesgeefster en projectverantwoordelijke in een ICT-opleidingscentrum]

Daarbij komt dat de kaart van de digitale inclusie die in het kader van deze studie opgemaakt werd (zie Bijlagen, kaart «Digitale kwetsbaarheid van de wijken op basis van leeftijd en geslacht van de bevolking gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten») een tekort aan acties aan het licht brengen ten behoeve van senioren in nochtans verouderende wijken. **Deze bevindingen suggereren dat veel werk voor de boeg ligt om de digitale inclusie van dit soort publiek te bevorderen.**

BLIJVENDE MOEILIKHEDEN INZAKE ICT-TOEGANG

Het niveau van de internettoegang wordt doorgaans gemeten aan het percentage uitgeruste gezinnen en het aandeel mensen die regelmatig gebruik maken van het internet. Vanuit dit oogpunt kunnen wij moeilijk nog blind blijven voor de wijdverbreide beschikbaarheid van internettoegang thuis en de toename van het percentage gebruikers in alle sociaal-demografische categorieën gedurende de afgelopen tien jaar. Zijn daarmee echter de ongelijkheden inzake ICT-toegang de wereld uit? De getuigenissen van de spelers op het terrein, ingezameld tijdens de workshops, vertellen ons dat de werkelijkheid veel complexer is dan de statistieken suggereren. Ten eerste moet worden benadrukt dat de spectaculaire expansie van de internettoegang de afgelopen jaren gedeeltelijk verband houdt met de groei van de mobiele toegang via tablets en smartphones. De digitale praktijk verschilt echter aanzienlijk

afhankelijk van de gebruikte technologieën, en de pc blijft essentieel voor het gebruik dat door de school en/of in de beroepscontext wordt voorgeschreven.

«Vaak beschikken mensen wel over apparatuur: tablets, smartphones.... maar niet over een pc met toetsenbord en muis zodat zij niet langer in staat zijn tot het schrijven van een eindejaarsverhandeling, een cv, een klachtenbrief, enz. Er is nood aan pc's, printers.» [OCR-coördinatrice]

«Stagiaires in opleiding voor een digitaal beroep ondervinden specifieke problemen. Sommige mensen hebben thuis geen pc, alleen een smartphone. Als zij werken moeten maken, hebben zij niet de nodige apparatuur.» [Lesgeefster en projectverantwoordelijke in een ICT-opleidingscentrum]

Ten tweede is het belangrijk om eraan te herinneren dat de financiële middelen om toegang te krijgen tot de technologie, niet beperkt blijven tot de eenvoudige aanschaf van een pc. Ook moet rekening gehouden worden met de aanschaf van software en de onderhoudskosten. Bovendien kan ook de internetverbinding een aanzienlijke financiële investering betekenen, vooral omdat zij elke maand betaald moet worden. Dit betekent dat volgens de *Technology maintenance theory* (Gonzales, 2016) de problemen inzake ICT-toegang zich verplaatst hebben. Hoewel de meerderheid van de bevolking vandaag de dag digitale technologieën gebruikt, hebben niet alle mensen veilige en kwalitatief hoogwaardige internettoegang. De meest kwetsbare doelgroepen worden vaak geconfronteerd met periodes zonder internetaansluiting vanwege defecte apparatuur, problemen met onderhoud en/of beveiliging van de pc of een

wisselvallige aansluiting. Deze moeilijkheden tasten de duurzaamheid van de internettoegang aan en voeden het wantrouwen tegenover ICT' s, wat op zijn beurt de digitale kloof verder uitdiept.

«Vaak krijgen wij mensen binnen met hun pc en de vragen te helpen om deze te herstellen. Vaak gaat het om kleine onderhoudsproblemen, storingen door spyware, blokkerende updates, enz. Maar voor veel mensen vormt dit een huizenhoog probleem.» [Coördinator van een vzw actief in de strijd tegen de digitale kloof]

«Ik heb gezien dat met Windows XP één op de twee mensen die binnenkwam, zei: mijn pc is vastgelopen of ik heb een virus "[Coördinator van een OCR van een bibliotheek].

De houding tegenover ICT's ophelderen door het onderhoud van de apparatuur te vergemakkelijken, het gebruik ervan minder duister te maken en de gebruiker autonomie bijbrengen bij de werking ervan: de operationele verwezenlijking van deze doelstellingen, die zowel met toegang als gebruik te maken hebben, veronderstelt er heel veel meer innovatieve initiatieven moeten komen, initiatieven die nu al door enkele spelers op het terrein in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op eigen houtje uitgerold worden en die hun degelijkheid lijken bewezen te hebben. Voorbeelden hiervan zijn de oprichting van de OCR aan de Malibranststraat in de gemeente Elsene met zijn shop voor de verkoop en herstelling van pc's. Het doel hier is de gebruiker niet alleen de verkoop van hardware en onderhoud tegen lage prijzen aan te bieden, maar ook bijstand en coaching door een technicus.

Daarnaast zet een toenemend aantal OCR's de stap naar open software. Niet alleen is die open software op hun pc's geïnstalleerd, zij organiseren ook begeleiding in het gebruik ervan met de bedoeling informatica en ICT's in het algemeen zo veel mogelijk te democratiseren. Sommige spelers vermelden ook hun partnerschap met Oxfam, waardoor zij toegang krijgen tot gerecycleerde pc's, waarop open software geïnstalleerd is.

Tot besluit, op het terrein, dringende toestanden en complexe problematieken:

De structuren die een digitaal dienstenaanbod aanbieden (en in het bijzonder de OCR's) krijgen een zeer heterogeen publiek over de vloer, zowel op maatschappelijk, economisch, cultureel als generationeel vlak.

Die diversiteit stelt de spelers op het terrein voor een grote uitdaging: met name proberen te voldoen aan sterk uiteenlopende vragen tot begeleiding en initiatie inzake ICT-gebruik. Elke gebruiker immers komt de OCR binnengestapt met bijzondere beweegredenen, vragen en moeilijkheden. Sommige komen zonder welbepaald gebruiksproject of bijzondere digitale vaardigheden. Anderen weten wel waarvoor zij de ICT's zouden willen gebruiken en willen een welbepaalde gevorderde opleiding volgen. Tot slot is er de groep die de OCR zien al een eenmalige dienst voor computerherstelling. Samenvattend: bij elk type gebruiker horen specifieke vaardigheden, behoeften en moeilijkheden.

TEGENOVER DEZE REALITEIT: DE UITDAGINGEN WAARMEE DE SPELERS OP HET TERREIN GECONFONTEERD WORDEN

HOE INSPELEN OP DE STEEDS DRINGENDER EN DIVERSER WORDENDE BEHOEFTE?

Mensen die een beroep doen op maatschappelijk werk, sociaal-professionele inschakeling of zelfs de openbare computerruimten, zijn niet altijd in staat hun behoeften aan vaardigheden in te schatten en precies te formuleren. *Soms hebben zij geen idee van hun kennis inzake digitale technologieën. Anderen proberen hun moeilijkheden te minimaliseren of zelfs te verbergen «om hun gezicht» reddend (Goffman, 1973), wat het zeer moeilijk maakt om hun behoeften af te bakenen en aan te pakken.*

«De eerste vraag die hen wordt gesteld, is: hoe is het met jouw computerkennis gesteld? Heel veel mensen antwoorden dat zij het best goed doen, dat zij op het internet zitten, op youtube, facebook, maar zodra wij hen een eenvoudige test laten uitvoeren, zoals: maak een map aan op het bureaublad van de pc, zijn zij totaal verloren! Omdat zij nooit eerder een pc aangeraakt hebben.»
[Animator in een opleidingscentrum voor informatica, sociale economie en werkbegeleiding]

Op dit punt is het aan de spelers op het terrein om een actieve aanpak te hanteren voor het aanmerken van de behoeften en moeten zij zelfs contact opnemen met de doelpersonen (dit tweede niveau wordt aan het eind van dit punt besproken). Ook op het gebied van de sociale interventie en de sociaal-

professionele inschakeling moet het mogelijk zijn de digitale uitsluiting te diagnosticeren om de gebruikers zo op weg te zetten naar de juiste structuren. Nu bestaat er geen evaluatie-instrument dat de betrokken spelers zouden kunnen gebruiken.

De vraag rijst dan ook of er behoefte is aan een gemeenschappelijk referentiekader van digitale vaardigheden dat de maatschappelijk werker, de bemiddelaar of de lesgever in staat zou stellen te bepalen hoe ver iemand staat: zijn of haar niveau van beheersing van de digitale technologieën (instrumentele digitale vaardigheden), zijn of haar niveau van toe-eigening van de digitale technologieën (informatie digitale vaardigheden) en zijn of haar mate van autonomie ten opzichte van de digitale technologieën (strategische vaardigheden).

Tegelijkertijd is het volgens de spelers op het terrein die op de workshops aanwezig waren, noodzakelijk om een aanzet te geven tot bezinning over de begeleiding van mensen tijdens een langdurig educatief traject, dit om hen in staat te stellen vooruitgang te boeken inzake ICT-gebruik. De projectleider van een opleidingscentrum betreurt dan ook dat *«er geen oplossing is het om het traject veilig te stellen. Er bestaat geen certificeringsinstrument om te bewijzen dat men een bepaalde vaardigheid heeft verworven»*.

Momenteel gaan de OCR's en andere structuren die actief zijn inzake digitale inclusie op goed geluk vooruit. Zij zijn niet in staat de behoeften van hun publiek inzake gebruik van digitale technologieën nauwkeurig in te schatten. Bovendien zijn zij bij het aanbieden van opleidingen niet in staat een certificaat af te leveren dat de verworven vaardigheden attesteert. Het opleidingsaanbod is dus niet gestructureerd, waardoor er geen

brug is van de ene naar de andere opleiding, naar een structuur die digitale begeleiding aanbiedt. Het ontbreken van een gemeenschappelijk referentiekader en van een certificatieproces maakt de erkenning en valorisatie van de bestaande opleidingen onmogelijk.

Tot slot zijn er nog steeds kansarme groepen die gesensibiliseerd moeten worden, die men moet gaan zoeken, die niet vanzelf naar plaatsen zoals gemeentelijke ruimten, bibliotheken of vzw's komen. Voor hen moeten grote inspanningen geleverd worden naar animatie en communicatie. Het is dan ook prioritair dat de OCR naar buiten komt, op het terrein, in de wijken, soms zelfs met mobiele voorzieningen.

«Bij het ontwerp van opleidingen moet men zich baseren op de behoefte, de mobiliteit, de stap zetten naar de mensen met daadwerkelijke digitale achterstand. Daarom ook probeert men werk te maken van het systeem van openbare informaticus. Men gaat naar de buurthuizen die niet met computerapparatuur uitgerust zijn.» [Lesgever bij een vereniging voor permanente opvoeding].

Dit soort aanpak vereist middelen om gerichte acties uit te voeren met behoud evenwel van een dienstverlening die open staat voor eenieder. Zoals wij echter op de volgende punten zullen zien, hebben de structuren voor digitale begeleiding niet alle sleutels in handen om dit type doelstellingen te realiseren.

MATERIËLE FACTOREN WAARMEE REKENING GEHOUDEN MOET WORDEN

De vaststelling dat de digitale kloof verschoven is van apparatuur naar gebruik, leidt ertoe dat acties tot uitrusting van gezinnen of

verenigingen, ondanks dat deze laatste zeker vragende partij zijn, verwaarloosd worden. *Het aanbieden van ondersteuning inzake digitale technologieën heeft een kostprijs die, naast de aanschaf van apparatuur, maar ook onderhoud, vernieuwing en afschrijving omvat. Sommige spelers op het terrein benadrukken de dringende noodzaak om iets te doen aan het gebrek aan uitrusting van de gebruikers door hen vaste computers, een krachtige internetverbinding en de mogelijkheid om onbeperkt afdrukken te maken, aan te bieden. Andere wijzen eerder op de noodzaak om toegang te krijgen tot specifieke technologieën in het kader van tijdelijke projecten (3D-printing, robotworkshops, workshops voor videobewerking, enz.).*

«De starheid van een gemeentelijke structuur betekent dat de dingen niet snel vooruitgaan. Het is moeilijk om aan de spits te staan en over de juiste uitrusting te beschikken. Bijvoorbeeld: wij hebben tijdens de vakantie een roboticsworkshop gehouden om de basisprincipes van programmeren aan te leren. Om deze robots te krijgen, was het echter kommer en kwel! Uiteindelijk kregen wij één robot voor 10 kinderen.» [Animator in een computercentrum]

Alhoewel het Gewest de aankoop, de installatie en het onderhoud van de apparatuur tijdens de eerste jaren van het OCR ondersteunt, worden de gemeenten geacht in te staan voor de huisvesting en de omkadering. Gelet op de informatie van de spelers op het terrein blijkt dat het voortbestaan van de opgezette acties vaak afhangt van de goede wil van de gemeenten, die vanwege de krimpende budgettaire middelen een groot vraagteken zetten achter hun financiële steun.

Op lange termijn doet ook het onderhoud van de apparatuur vragen rijzen. Enerzijds lijkt de kostprijs ervan te hoog voor de

structuren tot begeleiding inzake digitale technologieën en anderzijds ontnemt het monopolie van bepaalde spelers op dit gebied (die verantwoordelijk zijn voor het herstellen, instellen, reviseren, controleren en verifiëren van hardware en software) hen een zekere vrijheid wat betreft de optimalisatie van de apparatuur en de bijbehorende kosten²².

In het licht van deze financiële en politieke beperkingen zetten sommige spelers op het terrein een pak vindingrijkheid in, waarbij het beperkte budget dat hun is toegewezen, maximaal benut wordt door zich te wenden tot alternatieve leveranciers, met een voorkeur voor tweedehands apparatuur en open software. Deze ecoverantwoorde initiatieven zijn echter niet voldoende voor het invullen van alle behoeften van de begeleidingsstructuren, die zich moeten aanpassen aan de voortdurend veranderende technologieën en aan de steeds grotere en meer gediversifieerde behoeften van hun gebruikers.

22

De OCR-coördinator van een OCMW geeft ons een bijzonder verhelderend voorbeeld van de beperkingen waarmee de OCR's geconfronteerd kunnen worden vanwege het gebrek aan controle over het beheer van software: «Een mevrouw kwam me opzoeken, er was een taalprobleem, ze sprak alleen Frans, ze kon niet lezen of schrijven. Zij zou een studiebeurs gaan aanvragen. Blijkbaar is er daarvoor geen loket, alles is online. Dus kwam zij bij mij aankloppen. Ik ben naar de website gegaan om dit op te lossen. De PIN-code van de identiteitskaart werd gevraagd, zij heeft mij die verstrekt. Maar ik slaagde er maar niet in om in te loggen. Dan heb ik een helpnummer gebeld. Ik legde uit dat ik een mevrouw met problemen aan het helpen was, wij hebben de hele procedure samen doorlopen maar het ging nog steeds niet. Toen werd mij gevraagd of ik een of ander programma al gedownload had. Het mijne was niet recent genoeg. Een update was nodig, maar dat lukte niet. Ik kon die mevrouw dus niet helpen en moest haar tegen mijn zin naar een ander centrum doorverwijzen. Meer kon ik niet doen.»

GEBREK AAN PROFESSIONELE AANPAK BINNEN DE SECTOR

De begeleidingsdimensie in een OCR is fundamenteel, vandaar het belang van de rol en functie van de animator. *Niettemin wijzen alle spelers die aan de workshops deelnamen erop: de arbeidsomstandigheden zijn onzeker en de werkgelegenheid onstabiel. Het schrijnende gebrek aan financiële middelen voor de inzet van personeel wijst op een gebrek aan erkenning waaronder de sector gebukt gaat.*

«Ik ben de enige werknemer, deeltijds, dus ik kan niet aan alle behoeften voldoen. Onze activiteiten zijn eerder ludiek, rond foto's. Wij hebben duidelijk personeel te kort, wij kunnen niet aan alle vragen voldoen. Wij hebben een tekort aan geschoold personeel. Bij bepaalde thema's die ik niet helemaal onder de knie heb, moet ik improviseren. Ik schaam me ervoor om dit te doen omdat ik weet dat anderen met meer geschikte vaardigheden dat beter zouden kunnen.» [Coördinator van een OCR van een bibliotheek]

Wij hebben een paar jaar geleden een Geco kunnen aantrekken, maar wij weten hoe lang dat zal duren. Als team staan wij er heel zwak voor, ik ben de enige met een vast contract. Er is een groot gebrek aan erkenning voor het werk van de teams in de OCR's.» [OCR-coördinatrice]

«De expertise van de animatoren gaat verloren door onzekere contracten. Wij zijn slecht getraind voor bepaalde situaties, tegenover bepaalde kansarme doelgroepen die agressief kunnen zijn.» [Projectverantwoordelijke ICT's/Jeugd, OCR-coördinator]

Gelet op de vele functies die de animator vervult (onthaal, animatie, opleiding, organisatorisch beheer van de ruimte, enz.) is een brede onderbouw van vaardigheden vereist. Naast de technische en organisatorische vaardigheden die eigen zijn aan de functie, moet de animator ook beschikken over daadwerkelijke vaardigheden als bemiddelaar, communicator, pedagoog, coach of soms zelfs psycholoog.

Gelet op de behoeften aan permanente opleiding zowel vanwege de voortdurende evolutie van de technologie als van de vraag vanwege de gebruikers, moeten wij ons vragen stellen over het gebrek aan middelen en initiatieven tot professionalisering van de functie van OCR-animator. Ontbreken van een vaardigheidsreferentiekader, gebrek aan erkenning door opleidingsinstellingen, openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en opleiding, plaatselijke besturen, enz.: de animatoren worstelen om hun positie te bestendigen, hun vaardigheden regelmatig bij te werken en hebben als belangrijkste hulpbron enkel de eigen motivatie om voor hun zelfopleiding te zorgen.

Zoals wij in het volgende punt zullen zien, blijft de structurele financiering een uitdaging voor structuren die ondersteuning inzake digitale technologieën aanbieden. Alhoewel gehoopt werd dat de gemeenten de werking van de OCR's, inclusief personeelskosten, geleidelijk zouden overnemen, is dit slechts in een beperkt aantal gemeenten gebeurd.

DE VERMOEIENDE JACHT OP SUBSIDIES

Het is niet verrassend dat de toegang tot financiering een groot probleem vormt voor de spelers op het terrein. *Deze laatste bijten vaak hun tanden stuk op het projectgebaseerde*

financieringsbeleid, dat geen werkingsstabiliteit biedt en energie opslorpt op administratief vlak, soms tevergeefs.

«Wij zijn op zoek naar financiering om bijvoorbeeld initiatieworkshops «programmeren» te organiseren. Wij zijn altijd afhankelijk van projectoproepen. Wij verliezen veel energie in het opstellen van dossiers en soms wordt het project niet aanvaard. Voor het organiseren van bepaalde activiteiten zijn wij afhankelijk van die projectoproepen.» [Lesgeefster en projectverantwoordelijke in een computeropleidingscentrum]

«Ik zie dat er bij projectoproepen superprojecten zijn die goed functioneren maar die op een bepaald ogenblik verplicht zijn in te gaan op nieuwe projectoproep. Er is dus dat gevoel in snelheid genomen te worden. Het is een kwestie van overleven. Wij hollen de projectoproepen achterna: wij worden snel voorbij gestoken!» [Directrice van een private investeringsstichting]

De animatoren van de structuren die actief zijn inzake digitale inclusie zetten volledig in op inhoudelijk werk, dat echter door deze niet-structurele financiering kortgesloten wordt. Er is behoefte aan stabiliteit, vooral omdat deze structuren geconfronteerd worden met een diversificatie van hun doelgroepen. Tegenover de veelheid aan behoeften zijn de initiatieven van de spelers op het terrein nuttig, maar de noodwendigheden in de strijd tegen de digitale kloof – die de hele maatschappij bestrijken – zijn niet altijd het voorwerp van een globale aanpak met een hiërarchische rangschikking van de doelgroepen of de doelstellingen op dit gebied. Op het terrein neemt het gevoel van frustratie toe. Wat de financiering betreft worden projectoproepen op de korte termijn de norm. Niet

alleen de spelers op het terrein staan met elkaar in concurrentie, zij krijgen te maken met mechanismen voor het financieren – gedurende enkele maanden – van een veelheid aan acties voor de ene of andere doelgroep, met het ene of andere doel, wat de betrokken structuren dan de indruk geeft dat zij in het oog staan van een «*strijd rond de kerktoren*» (is gezegd tijdens de workshops) of dat zij het moeten stellen met «*budgetresten, op niet-gecoördineerde wijze*»²³.

«Op dit moment zit ik in een klein project dat gefinancierd wordt door de gemeente Anderlecht en sta ik midden een oorlog onder de kerktoren. Mijn project is erg goed maar onze cursisten mogen enkel van een bepaalde wijk komen en bovendien enkel uit de leeftijdscategorie van 18 tot 30 jaar. Ik moet tegen de anderen nee zeggen. Dat doet pijn». [Animator in een centrum voor computeropleidingen, sociale economie en job coaching]

«Wij hebben alleen financiering voor opleidingen van cursisten. Alles wat te maken heeft met de opleiding van lesgevers, met apparatuur en onderhoud is niet meer mogelijk. Dit is moeilijk om mee te leven». [Pedagogisch adviseur belast met de coördinatie van het ICT-FSE-project binnen een alfabetiseringsvereniging]

«De dubbele subsidies zijn vaak problematisch. Wij hebben open ruimten nodig. Men moet niet subsidiëren per cursist,

men moet iemand subsidiëren die de hele tijd daar is. »
[Projectleider van een opleidingscentrum]

De strijd tegen de digitale ongelijkheden is dus het slachtoffer van de institutionele versnippering, zijnde een terugkerende institutionele heterogeniteit van het beleid op federaal, communautair, gewestelijk, gemeentelijk vlak (Goffinet, 2017). Het gebrek aan structurele financiering vormt ontegenzeggelijk een bedreiging voor het voortbestaan, de efficiëntie en dus de impact van de initiatieven inzake digitale inclusie. Iedereen is het erover eens dat het absoluut noodzakelijk is de financiering van de sector te stabiliseren om op lange termijn resultaten te kunnen boeken.

WEINIG ZICHTBAARHEID VOOR DE SCOPE VAN DE DIGITALE INCLUSIE

Veel Parlementsleden en beleidsmaker zien de digitale technologieën als een technische kwestie en/of een sector met economische kansen, waarbij zij het moeilijk hebben om de bijbehorende informatie-, sociale en culturele transformaties volledig te vatten. Als gevolg daarvan heeft het beleid inzake digitale inclusie vaak een gebrek aan omvang en strategische visie, is de financiering versnipperd en is het systeem van projectoproepen de norm. Zo blijven de acties inzake digitale inclusie – onder meer onder impuls van de OCR's – alleenstaande initiatieven, die heel wat creativiteit aan de dag moeten leggen om een vaak minimale werking te garanderen (beperkte openingsuren, beperkt aantal pc's, enz.).

Deze versnippering van het aanbod van digitale diensten draagt in hoge mate bij tot het gebrek aan zichtbaarheid ervan op het grondgebied. Zoals wij intussen echter ruimschoots hebben aangetoond, is het OCR-publiek verscheidener geworden. Niet

23

- Uittreksel uit het artikel van Bernard Goffinet, « Pédagothèque, portail web pédagogique interactif: Stop ou encore ? » in L'Essor de l'Interfédé, nr. 82, september 2017. Bernard Goffinet van CF2D (bedrijf actief in de sociale diensteneconomie en in duurzame ontwikkeling) was ingeschreven voor de workshop van 28 september 2017 maar heeft uiteindelijk moeten afzeggen. Door hem te citeren, verlenen wij hem alsnog het woord.

alleen vinden wij daar gebruikers die in een situatie van digitale uitsluiting zitten maar ook in sociale achterstand, kansarmheid, enz. Dit bewijst hoe dun de grens is tussen het gebied van de digitale inclusie en dat van maatschappelijk werk, sociaal-professionele inschakeling, permanente opvoeding, alfabetisering en andere. Tussen die deelgebieden bestaan intussen weinig bruggen en de opleidingen inzake digitale technologieën blijven deels of volledig onbekend.

« Ik had een stagiaire die in januari jongstleden in een opleiding «game developers» gestapt is, waarmee zij bijna klaar was, maar het OCMW heeft haar verplicht een artikel 60-contract²⁴ aan te gaan voor het schoonmaken van kantoren, ondanks dat zij voor die opleiding een contract getekend had met Interface. Ik heb ik weet niet hoeveel tijd besteed om het OCMW te overtuigen van het belang van de opleiding. Het is zaak om de andere spelers te overtuigen van het belang van de digitale technologieën».
[Lesgeefster en projectverantwoordelijke in een computeropleidingscentrum]

Om de initiatieven inzake digitale inclusie die uitgerold worden door de OCR's en andere vzw's te bestendigen, lijkt het van essentieel belang om steeds meer duurzame samenwerkingsverbanden aan te gaan met diverse lokale partners, zoals scholen, jeugdhuizen, OCMW's,

24

Begunstigden van het recht op maatschappelijke integratie (RMI) of maatschappelijke hulp gebruiker recht op de werkgelegenheidsmaatregelen die bekend staan onder de naam «artikel 60» en «artikel 61». Deze zijn bevat in de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de OCMW's. Als gevolg van de zesde Staatshervorming is Actiris bevoegd voor de uitvoering van deze materie [online]. <http://www.actiris.be/ce/tabid/954/language/nl-BE/Artikel-60.aspx>

arbeidsbemiddelingscentra, opleidingscentra, enz. waardoor deze deel gaan uitmaken van een nabijheidsnetwerk. Uit de feedback van de spelers op het terrein blijkt echter dat dit nog lang niet het geval is. De spelers inzake digitale inclusie geven toe dat zij gebukt gaan onder een gebrek aan visibiliteit en onder een gebrek aan afbakening van hun opdracht.

ONBESTAANDE MAAR NOODZAKELIJKE COÖRDINATIE TUSSEN DE SPELERS OP HET TERREIN

Het gebrek aan zichtbaarheid dat in het vorige punt genoemd werd, is ook te wijten aan het feit dat het moeilijk is om een overzicht te krijgen van de initiatieven inzake digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. *Het aanbod van digitale diensten en meer bepaald dat van de OCR's, vertaalt een zeer grote verscheidenheid aan situaties en ruimtes. Het betreft soms enkele vaste pc's die opgesteld staan in een openbare ruimte met een werknemer die willekeurig als bemiddelaar is aangesteld en even willekeurig ter beschikking staat van de gebruikers. Een andere keer is het een echte multimediaruimte die geanimeerd wordt door teams van animatoren met gevarieerde profielen die allerlei activiteiten uitrollen, enz... Ook kunnen het zowel structuren zijn die een paar uur per week toegankelijk zijn en als andere die bijna doorlopend open zijn. Zo zien wij zowel verenigingsstructuren voor maatschappelijk werk, permanente opvoeding, ISP's, communautaire vzw's en gemeentelijke openbare diensten (OCMW, bibliotheek, enz.). Niet alleen moeten bruggen geslagen worden tussen de externe spelers en de spelers inzake digitale inclusie, maar vooral ook tussen de spelers inzake digitale inclusie onderling.*

"Wij zijn nieuw op het terrein, wij zien dat de spelers versnipperd zijn. Wij proberen bruggen te slaan. Ik heb met Maks gewerkt, met de ARC, er wordt een netwerk van

uitwisselingen uitgebouwd, maar wij willen dat alle spelers minstens een manier krijgen om te netwerken en op professionele inhoud te werken.» [Administratief coördinator van een mobiele OCR]

Wij zien dat het nog steeds moeilijk is om mensen uit hun structuren te halen, vooral omdat zij weinig beschikbaar zijn. In het licht van de subsidieproblemen, de kwesties van het jobstatuut (vaak onzekere en onbestendige jobs), de institutionele kwesties (afhankelijkheid van meervoudige structuren) en die in verband met opleiding (geen referentiekader voor het beroep en geen opleiding met diploma voor de animatoren, die uiteenlopende profielen hebben), heeft het idee van netwerking nauwelijks kans van slagen en hebben de gemeenschappen moeite om zich te structureren.

En conclusion, les défis auxquels sont confrontés les acteurs de terrain de l'inclusion numérique

Error! Reference source not found.

DE DOOR DE SPELERS OP HET TERREIN
GEFORMULEERDE BEHOEFTE EN DE PISTES DIE ZIJ
VOORSTELLEN OM DEZE IN TE VULLEN



**OP ZOEK NAAR MEER ZICHTBAARHEID EN ERKENNING
DOOR MIDDEL VAN EEN LABEL**

Error! Reference source not found.

Comment ?

Dit label zou zorgen voor erkenning van de bestaande structuren door overheden en burgers. Het zou een rol spelen op het vlak van zichtbaarheid, officiële erkenning en toegangsdeur tot subsidies met betrekking tot de digitale kloof.

Het label zou behaald kunnen worden door de OCR's en meer in het algemeen door elke structuur die voldoet aan vooraf vastgestelde criteria en die zich wil inzetten voor de digitale inclusie. Het zou immers niet de bedoeling zijn bepaalde belangrijke spelers uit te sluiten – zoals diegene actief inzake sociaal-professionele inschakeling – die mogelijk een rol kunnen spelen en die dus moeten kunnen blijven gebruik maken van projectoproepen ten behoeve van senioren, jeugd, enz.

DE OPRICHTING VAN EEN COÖRDINATIESTRUCTUUR IN DE HAND WERKEN

Error! Reference source not found.

De opdracht van deze structuur zou erin bestaan spelers op het terrein te verdedigen, pr eren voor hun activiteiten, de coördinatie ervan te v informatie door te geven met betrekking tot de projectoproepen, de wetgeving, enz.

Er moet een duidelijk onderscheid kunnen worden gemaakt tussen het netwerk van spelers op het terrein en de subsidieverlenende macht. Met andere woorden, het is niet de taak van het netwerk om subsidies onder zijn leden te verdelen, want zo bestaat de kans dat er ongezonde situaties of zelfs belangenconflicten ontstaan.

ZORGEN VOOR MEER VISIBILITEIT VAN HET BESTAANDE AANBOD DIGITALE DIENSTEN

Error! Reference source not found.

Comment ?

Het in kaart brengen van het aanbod digitale diensten zou een betrouwbaar overzicht geven van de bestaande situatie en snel de spelers op het terrein aanmerken op basis van de kenmerken van wat zij doen (initiatie, opleiding, vrije toegang, enz.), hun doelgroep, het personeel en de apparatuur waarover zij beschikken, enz.

Deze databank zou het mogelijk maken het netwerk inhoud te geven, zichtbaar te maken en goede praktijken uit te wisselen. Om efficiënt te zijn, zou het regelmatig bijgewerkt moeten worden en op grote schaal kenbaar gemaakt onder het grote publiek, maar ook onder de spelers inzake digitale inclusie, de spelers inzake maatschappelijke en professionele interventie. Deze zouden op die manier een beeld krijgen van het aanbod digitale diensten op het grondgebied en zo in staat worden hun gebruikers, afhankelijk van hun behoeften, met kennis van zaken de weg te wijzen.

HET BEROEP VAN MULTIMEDIA-ANIMATOR PROFESSIONALISEREN

Error! Reference source not found.

Sommige OCR-vertegenwoordigers die op de workshops aanwezig waren en die actief werken aan het promoten van open software (vs le ingen), benadrukken de noodzaak voor de animator of om een kritische geest te ontwikkelen met betrekking tot de gebruikte tools en gegevens (big data, veroudering van hardware, etc.). Dit aspect moet worden geïntegreerd in zijn basisopleiding, in zijn voortgezette opvoeding, en moet deel uitmaken van de pedagogische instrumenten die hij in het kader van zijn leermissie zal inzetten.

- Er bestaan reeds cursussen voor multimedia-animatoren, die worden aangeboden door opleidingscentra van het Gewest. Dit gezegd zijnde moet de inhoud ervan echter wel erkend²⁵ en gelabeld worden, en uitmonden in de aflevering van een diploma dat geldig is in de sector van de digitale inclusie.

MEER VRIJHEID INZAKE APPARATUURBEHEER

Error! Reference source not found.

De spelers op het terrein die op de twee workshops aanwezig waren, hebben relatief weinig behoefte aan uitrusting met apparatuur. Met behulp van de sociale economie en met het oog op duurzame ontwikkeling in de loop der jaren alternatieven gevonden (tweedehands apparatuur, gereviseerde computers, enz.). Hun belangrijkste verwachtingen zijn dan ook de verwerving van pedagogische hulpmiddelen en de financiering van de lonen (zie vorig punt). Zij eisen ook meer vrijheid bij het gebruik dat zij maken van hun computers, printers, software, enz. (zie verder).

Error! Reference source not found.

Sommige structuren hebben niet de mogelijkheid om zelf software te installeren updates te maken. Zij

25

Voldoet de inhoud van de opleiding aan de verwachtingen van de spelers op het terrein? De animator van een gelabelde OCR-structuur moet – volgens de professionals aanwezig op de workshops – een waaier aan vaardigheden bezitten, gaande van animatie tot en met ICT-kennis.

hebben het gevoel dat er nog altijd historische monopolies bestaan op het gebied van het onderhoud van apparatuur en willen de richting uitgaan van een rationalisatie van de uitgaven door de openbare aanbestedingen te depolitiseren.

DE DIGITALE VAARDIGHEDEN VAN HET PUBLIEK KUNNEN INSCHATTEN OM GERICHT OP DE BEHOEFTE TE KUNNEN INSPELEN

Error! Reference source not found.

De verstrekte opleidingen moeten uitmonden in de attestering van de verworven kennis (zie volgend punt).

DE INHOUD VAN DE ATTESTERINGEN VAN GELABELDE INFRASTRUCTUUR ATTESTEREN

Comment ?

Error! Reference source not found.

Het is de bedoeling te beschikken over een gemeenschappelijk referentiekader om te kunnen denken in termen van «traject-structuur» en om bruggen te slaan tussen de verschillende structuren.

De gebruiker zou een attestering van de verworven kennis moeten kunnen krijgen, die in alle gelabelde structuren erkend wordt. Het is belangrijk dat de inhoud tweetalig is en dat de gebruiker altijd de Nederlandse of Franstalige tegenhanger kan vinden van een cursus in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

KANSARMEN ONDERSTEUNEN INZAKE ICT-TOEGANG

Error! Reference source not found.

Comment ?

- Als goede praktijk wordt het voorbeeld van de OCR Resources 1050 in de gemeente Elsene naar voor geschoven. Ondanks een uitgebreid dienstenpakket, dat aangepast is aan de realiteit op het terrein, maakt dit OCR geen deel uit van de structuren die door het CIRB ondersteund worden, wat verwijst naar de «Hoe» van punt 1 «Meer vrijheid inzake apparatuurbeheer».

BESCHIKKEN OVER DE MIDDELEN OM EEN INNOVATIEVE PEDAGOGIE UIT TE WERKEN DIE INSPELT OP DE NIEUWE DIGITALE UITDAGINGEN

Error! Reference source not found.

De digitale technologie moet verankerd worden in de praktijken van de beleidsmakers. De OCR's worden vaak geconfronteerd met een gebrek aan kennis, potentieel en van het belang van de digitale technologieën meentelijke instanties.

TEN BEHOEVE VAN DE OVERHEID: AANDACHTIG BLIJVEN VOOR DE BEHOEFTE VAN DE DIGITAAL UITGESLOTENEN

Error! Reference source not found.

Ondanks de uitbreiding van de internettoegang zal de voortdurende evolutie van de ICT's «digitale analfabeten» blijven genereren. Hoewel de spelers op het terrein zich hiervan al ten volle bewust zijn en alle aandacht om aan de behoeften van dit soort publiek te voldoen, is het aan de overheid om de bescherming van de meest kwetsbare personen te waarborgen en hen niet van een deel van hun burgerschap te beroven. Ook bedrijven (banken, enz.) die hun diensten dematerialiseren, moeten hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen ten

opzichte van hun gebruikers, die moeite hebben om zich te integreren in de digitale samenleving.

VOORSTELLEN VOOR EEN PLAN TOT DIGITALE INCLUSIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

UITBOUWEN VAN EEN GEÏNTEGREERD BELEID TOT DIGITALE INCLUSIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST VANUIT EEN GEMEENSCHAPPELIJKE VISIE

De digitale kloof is een complex probleem dat vele aspecten in het leven van de Brusselaars raakt (opleiding, werkgelegenheid, enz.). Een beleid ter bestrijding van de digitale ongelijkheden mag daarom niet beperkt blijven tot één van deze aspecten, maar moet uitgerold worden op verschillende politieke vlakken en georganiseerd worden tussen de verschillende gezagsniveaus (gewestelijk en gemeentelijk). Om dit probleem doeltreffend en duurzaam aan te pakken, moet daarom een gewestelijk beleidsplan uitgewerkt worden dat gebaseerd is op een

geïntegreerde aanpak, d. w. z. een transversale en gecoördineerde aanpak tussen de verschillende beleidsgebieden en -niveaus, zodat deze dimensie in hun respectieve politieke bevoegdheden geïntegreerd wordt.

1.1. OPZETTEN VAN STRUCTURELE SAMENWERKING TUSSEN DE POLITIEKE PARTNERS BEVOEGD VOOR DE VERSCHILLENDE VAARDIGHEDEN MET BETREKKING TOT HET PROBLEEM VAN DE DIGITALE ONGELIJKHEDEN

Gelet op de complexiteit van de digitale kloof moet het gewestelijke beleidsplan gebaseerd zijn op intensieve samenwerking tussen de verschillende bevoegdheidsgebieden en gezagsniveaus (gewestelijke en plaatselijke besturen) met de bedoeling hun respectievelijke beleid op dit gebied onderling nauw op elkaar af te stemmen. Net zoals het succes van een Smart City-strategie afhankelijk is van de uitvoering van een globaal plan waarvan de verschillende componenten samenwerken op weg naar het uiteindelijke doel²⁶, is het essentieel dat een strategie tot digitale inclusie op gewestelijk vlak kan beschikken over een institutioneel mechanisme dat zorgt voor een optimale onderbouw tot coördinatie tussen de verschillende belanghebbenden, rond een gemeenschappelijke visie en gezamenlijk geformuleerde doelstellingen, maar waarin elke entiteit vrijelijk haar eigen concrete maatregelen uitrolt afhankelijk van haar bevoegdheden.

26

- http://cibg.brussels/nl/nieuws_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019

1.2. OPRICHTEN VAN EEN ALGEMEEN COÖRDINATIECOMITÉ VOOR DE UITWERKING EN DE UITROL VAN HET GEWESTELIJK PLAN EN VAN EEN FUNCTIE VAN «WOORDVOERDER DIGITALE INCLUSIE»

De uitrol van een op gewestelijk vlak van een eengemaakte en gecoördineerde strategie tot digitale inclusie veronderstelt de oprichting van een orgaan dat instaat voor de algemene coördinatie ervan. De werking van dit coördinatie- en opvolgingscomité wordt gecontroleerd door een «e-inclusie woordvoerder» of een «e-inclusie manager».

Algemeen heeft dit comité tot taak een «teamspirit» te scheppen tussen de verschillende belanghebbenden alsook een totaalbeweging rond de strijd tegen de digitale ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het zorgt ervoor dat het plan naar buiten gepromoot wordt met de bedoeling het kenbaar te maken niet alleen bij het grote publiek maar ook bij alle openbare spelers en verenigingen die van ver of nabij bij het probleem betrokken zijn.

Met het oog op een evenwichtige en gelijkwaardige betrokkenheid van de verschillende belanghebbenden bij het sturingstraject van het plan moet het coördinatiecomité bestaan uit ten minste één vertegenwoordiger per gewestelijke bevoegdheid die bij de problematiek betrokken is. Toch moet een persoon worden aangewezen die toezicht houdt op dit coördinatiecomité met de bedoeling de continuïteit van het beleid en de acties op het gebied van digitale inclusie in het hele Gewest te waarborgen.

Naar het voorbeeld van Frankrijk, waar de staatssecretaris voor Digitale Zaken ook bevoegd is voor digitale inclusie, digitale toegankelijkheid en bemiddeling, lijkt het passend dat de Staatssecretaris voor Digitalisering en Gelijke Kansen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toezicht houdt op dit algemeen coördinatieorgaan en als dusdanig de functie van «e-inclusie woordvoerder» op zich neemt. Het is zeker denkbaar dat deze functie gedelegeerd zou worden, maar in ieder geval moet de verantwoordelijke voor deze coördinatie getuigen van een sterke affiniteit met de kwesties in verband met armoede, sociale integratie en gelijke kansen en van belangstelling voor de problematiek van de digitalisering.

In samenwerking met de andere leden van het coördinatieorgaan omringt de « e-inclusie woordvoerder» zich met deskundigen en wel door de oprichting van themawerkgroepen die werken volgens de verschillende luiken van het plan. Deze werkgroepen zouden kunnen bestaan uit deskundigen uit de wetenschappelijke, institutionele en verenigingswereld. Deze decentrale werkstructuur zou het dus gemakkelijk maken om de concrete uitvoering van de verbintenissen van het plan in zijn verschillende luiken op de voet op te volgen.

Error! Reference source not found.

In Vlaanderen heeft de stad Gent een gemeenschappelijke aanpak inzake digitale inclusie uitgewerkt door de oprichting van [Digitaal.Talent@Gent](#). Deze horizontale afdeling, die de verschillende bevoegdheidsdomeinen overstijgt, brengt de stad samen met het OCMW Gent en [Digipolis](#), hun ICT-partner, bijeen. In zekere zin is dit het «contactpunt», «het loket» voor de digitale inclusie in Gent.

Als dusdanig is dit contactpunt verantwoordelijk voor initiatie, ondersteuning en coördinatie van alle projecten die met digitale inclusie verband houden. De algemene ambitie van deze afdeling is het uitrollen van initiatieven die bedoeld zijn om de digitale vaardigheden van *alle* Gentenaren op te trekken via een aanpak die gebaseerd is op samenwerking tussen de verschillende gezagsgebieden en -niveaus. De problematiek van de digitale inclusie staat dan ook op de agenda van de beleidsmatige prioriteiten van de stad en is opgenomen in de diverse beleidsnota's. Het werk van *Digitaal.Talent@Gent* is gebaseerd op het algemene principe dat samenwerking tussen partners dé hoeksteen vormt voor succesvolle acties inzake digitale inclusie. Daarom worden de projecten altijd uitgerold in samenwerking met verschillende interne partners – de diensten en het OCMW van de stad – en/of diverse externe partners – verenigingen, opleidingscentra. Daarnaast werkt deze afdeling ook met meerdere inzake digitale inclusie gespecialiseerde partners samen op gewestelijk, federaal en Europees vlak.

De missies van Digitaal Talent@Gent draaien rond vier assen:

(1) Werken aan het terugdringen van de digitale ongelijkheden in Gent. In dit kader coördineert de afdeling een reeks initiatieven inzake digitale inclusie zoals het netwerk van Gentse OCR's *Digitaal Talent Punten*. Naast deze doorlopende initiatieven ontwikkelt zij in samenwerking met andere partners een reeks meer eenmalige projecten over specifieke aspecten inzake digitale inclusie;

(2) Begeleiding bij het optrekken van de vaardigheden van het personeel van de verschillende diensten van de stad en het OCMW Gent;

(3) Materiële steun verlenen aan initiatieven inzake digitale inclusie. In dit kader organiseert de afdeling een dienst voor de uitlending van digitale apparatuur aan de Gentse organisaties die activiteiten inzake digitale inclusie opzetten, waardoor deze altijd kunnen beschikken over up-to-date apparatuur;

(4) Opbouw van expertise en kennisuitwisseling rond de problematiek van de digitale inclusie. *Digitaal.Talent@Gent* vormt een platform voor overleg over deze onderwerpen, zowel intern (de stadsdiensten en het OCMW) als extern (verenigingen van de stad, het Vlaamse Gewest en Europa). Als zodanig organiseert de afdeling studiedagen over het onderwerp.

1.3. DE UITVOERING VAN HET GEWESTELIJKE PLAN IN DE HAND WERKEN OP BASIS VAN EEN INTERSECTORALE PARTNERSCHAPSMETHODIEK

Net als brede mobilisatie van de verschillende belanghebbenden (via onder meer publiek-private samenwerkingsverbanden) doorslaggevend is voor het succes van een *Smart City*-strategie²⁷, is het van het grootste belang, wil men de impact van een geïntegreerd plan tot digitale inclusie vergroten, dat gekozen wordt voor een intersectorale aanpak en

27

- http://cibg.brussels/nl/nieuws_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019

partnerschappen met meerdere spelers uitgaande van een gezamenlijk visie inzake digitale inclusie.

Concreet houdt dit in dat overheden partnerschappen aangaan met zowel de spelers op het terrein in de verschillende betrokken sectoren – zoals onderwijs, alfabetisering, sociaal-professionele inschakeling, maatschappelijk werk, voortgezette opleiding, sociaal-cultureel werk – als met de privésector, waaronder telecombedrijven. Zo kunnen wij bijvoorbeeld denken aan partnerschappen tussen de besturen die verantwoordelijk zijn voor de dematerialisering van openbare diensten in Brussel en verenigingsspelers met het oog op het opzetten van opleidingen in de basistoepassingen die vereist zijn om de vaardigheden te verwerven nodig om op autonome wijze gebruik te kunnen maken van de gedematerialiseerde openbare diensten. Uit ervaringen in andere steden of landen blijkt dat een succesvol beleid tot digitale inclusie op alle niveaus afhankelijk is van de interactie tussen de verschillende spelers en instellingen die de burgers op het terrein begeleiden.

Een eerste vereiste voor deze intersectorale aanpak is het aanmerken van alle spelers die een rol kunnen spelen inzake digitale inclusie en het verduidelijken van hun respectievelijke rollen en bevoegdheden. Om een Brussels beleid inzake digitale inclusie te ontwikkelen op basis van overleg tussen de verschillende spelers, is het in de eerste plaats van essentieel belang om de verschillende belanghebbenden aan te merken. Ten tweede moeten de rollen en bevoegdheden van eenieder worden verduidelijkt om de scope van hun respectievelijke werkterreinen af te bakenen.

Error! Reference source not found.

In het Verenigd Koninkrijk mobiliseert de regering, als onderdeel van de strategie inzake digitale inclusie van de regering, de publieke, private en associatieve belanghebbenden rond de kwestie van de digitale inclusie. Deze intersectorale strategie zorgt voor een veel grotere impact van de overheidsstrategie. Als een soort spelleider van een multisectoraal team, heeft de regering het initiatief genomen om een veelheid aan spelers en sectoren te mobiliseren rond het verbeteren van de vaardigheden van mensen zonder internetaansluiting: telecomspelers (British Telecom, Tesco, Talk Talk, EE), bedrijven (BBC, Lloyds Banking Group), semi-overheidsorganisaties (E.ON, Post Office), verenigingen (Tinder Foundation, Citizens Online, Age UK). Uitgaande van het principe dat gebruikers niet naar de digitale diensten zullen komen, maar deze naar hen moeten stappen, financiert de regering onder meer de *Tinder Foundation* – een sociale onderneming die een meer solidaire digitale samenleving ondersteunt – zodat deze Britse burgers kan opleiden in digitale basisvaardigheden en het gebruik van online administratieve diensten. Deze vereniging, die een netwerk coördineert van 5.000 openbare computerruimten in het Verenigd Koninkrijk, werd in 2013 ten belope van 3,2 miljoen euro gefinancierd om 100.000 begunstigen op te leiden. Zij won ook een projectoproep van de *National Health Service*, een overheidsinstelling die verantwoordelijk is voor gezondheid in het Verenigd Koninkrijk, om 100.000 kwetsbare gebruikers en gebruikers zonder internetaansluiting op te leiden in het gebruik van zijn e-health-diensten. Voorts heeft de regering in het kader van deze strategie inzake digitale inclusie de *Digital Skills Alliance* opgericht. Deze verenigt verenigingen en bedrijven zoals Age UK, Argos,

BBC, Big Lottery Fund, E.On, EE, Lloyds Banking Group, Post Office en TalkTalk, en doet specifieke samenwerkingsverbanden ontstaan. Zo hebben bijvoorbeeld EE, een telecomoperator, en Age UK, een vereniging die zich inzet voor de verbetering van de levensomstandigheden van senioren, samen een aantal *Techy Tea Parties* opgezet (digitale «tea times»). Het principe is eenvoudig: EE opent zijn winkels om senioren de kans te bieden digitale basisvaardigheden aan te leren rond een kopje thee.

1.4. UITWERKEN VAN EEN HANDVEST INZAKE DIGITALE INCLUSIE, GRONDSLAG VOOR EEN GEMEENSCHAPPELIJKE CULTUUR

Om de uitrol van dergelijke onuitgegeven intersectorale samenwerkingsverbanden te vergemakkelijken, moeten alle spelers (beleid, bestuur, administratie, verenigingen en zelfs de privé) gemobiliseerd worden rond een gemeenschappelijke visie inzake digitale inclusie. Deze samenwerking tussen de verschillende betrokken spelers kan immers pas een toekomst hebben indien door hen allemaal gedragen en gewettigd. Dit institutionele draagvlak kan geformaliseerd worden middels een handvest inzake digitale inclusie, opgesteld en ondertekend door alle belanghebbenden. Dit handvest is bedoeld als strategisch document dat de verschillende instellingen en organisaties in staat stelt hun betrokkenheid in de strijd tegen de digitale ongelijkheden te acteren. Dit handvest vormt tevens een hulpmiddel om de grondslagen te leggen voor een gemeenschappelijke cultuur.

Error! Reference source not found.

In het Verenigd Koninkrijk is de samenwerking tussen een breed scala van spelers die een rol kunnen spelen in de strijd voor digitale inclusie – zowel wat betreft de uitvoering van het beleid als van initiatieven op het terrein – zoals hierboven reeds opgemerkt, een centraal aandachtspunt van de strategie van de regering inzake digitale inclusie. Om ervoor te zorgen dat alle spelers een gemeenschappelijke visie zouden hebben op digitale inclusie en de hefboomen om deze te bewerkstelligen, werd een «handvest inzake digitale inclusie» opgesteld en door alle belanghebbenden ondertekend. In totaal hebben bijna zestig organisaties hun handtekening gezet onder dit overkoepelende document, waarvan de belangrijkste punten zijn: (1) overeenstemming bereiken over een gemeenschappelijke definitie van digitale inclusie; (2) de goede praktijken in kaart brengen en in het hele land toepassen; (3) de kosten van technologie en opleiding verlagen; (4) één enkel platform ontwikkelen voor online-informatie en -opleiding; (5) meer vrijwilligers mobiliseren. Deze gedeelde visie maakt de uitrol van onuitgegeven multisectorale samenwerkingsverbanden mogelijk.

WERK MAKEN VAN PERSOONLIJKE TOEGANG EN AUTONOOM GEBRUIK VAN DIGITALE TECHNOLOGIEËN ALS ESSENTIEEL RECHT VOOR ALLE DOELGROEPEN

Om de participatie van allen op de verschillende gebieden van de samenleving te bevorderen, is deze doelstelling er niet alleen op

gericht van de belemmeringen in verband met de fysieke toegang en het onderhoud van informatie- en communicatietechnologieën weg te nemen, maar de moeilijkheden in verband met de toegankelijkheid en het gebruik van digitale interfaces, inhoud en diensten, zodat deze door zoveel mogelijk mensen, met name de meest kansarmen, autonoom gebruikt kunnen worden. In het kader van de grootschalige administratieve vereenvoudiging die momenteel gaande is, moet bijzondere aandacht gaan naar de toegankelijkheid van de gewestelijke en plaatselijke overheidsdiensten.

2.1. DE MAATREGELEN TOT ONDERSTEUNING AANSCHAF VAN DIGITALE – VASTE OF MOBIELE – APPARATUUR KOPPELEN AAN MAATREGELEN TER ONDERSTEUNING VAN DE INSTALLATIE, HET ONDERHOUD EN HET GEBRUIK VAN DIGITALE DIENSTEN VOOR DE MEEST KANSARME BEVOLKINGSCATEGORIEËN

Alhoewel er een ruim aanbod van opleidingen in digitale technologieën bestaat, is het solidaire aanbod voor individuele toegang tot digitale apparatuur tegen een lage prijs heel wat kleiner. Aangezien het uitrusten van personen en gezinnen niet volstaat om de problemen met betrekking tot de digitale kloof op te lossen, moet dat aanbod gepaard gaan met aanvullende steunmaatregelen voor installatie, onderhoud, gebruik enz. tegen een zeer betaalbare prijs. Met de financiële steun van het Gewest kunnen de plaatselijke overheden dus onderzoeken of het mogelijk is steun te verlenen voor de aanschaf van computerapparatuur, bijvoorbeeld aan mensen die OCMW-steun genieten. Dankzij een partnerschap tussen de OCMW's, de

wijkwinkels voor gerecycleerde computerapparatuur en de OCR's zou dit aanbod kansarmen de kans bieden een compleet digitaal pakket in huis te halen bestaande uit een gerecycleerde pc, een internetaansluiting tegen een sociaal tarief en ondersteuning voor onderhoud of zelfs begeleiding bij het gebruik. De door de winkels gerecycleerde computerapparatuur zou heel goed via een partnerschap terzake afkomstig kunnen zijn van privébedrijven. Hoe dan ook is het essentieel om privé-organisaties te wijzen op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en hen bewust te maken van hun potentieel om bij te dragen in de strijd tegen de digitale ongelijkheden.

Error! Reference source not found.

Als gevolg van het succes van het project *Recup-pc* dat in 2011-2012 door Digipolis in Gent uit de grond werd gestampt, werd het initiatief onder de nieuwe naam «Alle Gezinnen Online» in 2014 en 2015 op grote schaal verlengd middels een partnersamenwerking tussen de Stad Gent en zijn OCMW, *Digipolis*, de *Oikonde vzw* en de *Telenet Foundation*. Het project was bedoeld om sociaal kwetsbare gezinnen zonder of met heel beperkte informaticakennis een volledig digitaal pakket aan te bieden. Naast een gerecycleerde pc (door de Stad Gent goedgekeurde tweedehands-pc) omvatte dit pakket ook gratis internettoegang gedurende twaalf maanden (Telenet Basicnet), software (via het Microsoft refurbishingprogramma), levering en installatie van de pc en de internetaansluiting thuis met kennismakingshandleiding, technische ondersteuning in geval van hardware- of softwareproblemen, begeleiding bij

het gebruik in een *Digitaal Talent Punt* alsook informatie over opleidingen en telefonische opvolging.

2.2. ONDERSTEUNEN VAN EEN AANBOD DIENSTEN VOOR COMPUTERONDERHOUD TEGEN LAGE PRIJZEN, IN HET GEVAL VAN TECHNISCHE PROBLEMEN

Als de hardware eenmaal aangekocht en geïnstalleerd is, blijkt het onderhoud van de hardware voor veel zwakke gebruikers een terugkerend probleem. Het is op lokaal niveau dat nagedacht moet worden over de uitrol van onderhoudsvoorzieningen die financieel haalbaar zijn voor de sociaal-economisch meest kansarmen. Deze kunnen de vorm aannemen van reparatie- en onderhoudswinkels, begeleid door een coachingsdienst om gebruikers te begeleiden naar autonomie in wat zij doen. Om dit aanbod te kunnen garanderen, hebben de plaatselijke overheden er alle baat bij om te bouwen op de sociale economie en op de bestaande structuren, die reeds over de nodige competenties en infrastructuur beschikken. Deze winkels kunnen aanleunen tegen de openbare computerruimten en/of tegen bestaande winkels voor gerecycleerde apparatuur. Tegelijkertijd kunnen de betrokken denken aan de inzet van mobiele herstellingsteams, uitgaande van de OCR in de wijk, goedkoop, die pc's herstellen, software installeren en problemen oplossen thuis bij de bewoners van de wijk.

Error! Reference source not found.

De openbare computerruimte Re-Sources, gelegen aan de Malibransstraat in de gemeente Elsene, is in dit opzicht vrij voorbeeldig. Het daar gehanteerde systeem inzake begeleiding in digitale technologieën zou dus naar andere Brusselse wijken uitgebreid kunnen worden. Deze OCR omvat zowel een cyberspace (gratis internettoegang en de mogelijkheid om documenten te maken en af te drukken met een technisch ondersteuningsaanbod door een animator), een opleidingsruimte (initiatie pc en internet, bewustmaking voor en ontwikkeling van digitale projecten) als een winkel voor de recuperatie en verkoop van gerecycleerde apparatuur en voor de herstelling van computerapparatuur van particulieren tegen een lage prijs.

2.3. VERDERE UITROL VAN HET NETWERK *WIFI.BRUSSELS* MET BIJ VOORRANG BETERE DEKKING VAN DE NIET OF NAUWELIJKS BESTREKEN ZONES BINNEN GEMEENTEN OF VAN ZONES MET GROTE DIGITALE KWETSBAARHEID

De kaart die de digitale kwetsbaarheid van gemeenten en wijken correleert aan het aanbod wifi-hotspots (zie kaarten in bijlage) laat duidelijk zien dat er een grote verschil bestaat tussen het centrum van Brussel, waar veel hotspots beschikbaar zijn, en verschillende randgemeenten, waar weinig of geen hotspot aanwezig is. Sommige van deze gemeenten hebben echter wel wijken die zeer kwetsbaar tot zelfs zeer kwetsbaar zijn. Het gaat onder meer om de wijk Kuregem in Anderlecht, de wijk Villas Ganshoren in Ganshoren en de wijk Transvaal in Oudergem. Daarom is het dringend noodzakelijk dat de gewestregering, via het CIRB, de mogelijkheden onderzoekt om de hotspots van het netwerk *Wifi.brussels* in deze wijken te installeren, waarbij

voorrang wordt gegeven aan openbare ruimten die makkelijk toegankelijk zijn en waar veel mensen komen.

Bovendien vestigen wij de aandacht op het feit dat, alhoewel de gemeente Brussel over het algemeen een goede wifi-dekking heeft, de meeste hotspots zich in de toeristische wijken en niet in de digitaal meest kwetsbare wijken bevinden. Om dit onevenwicht te compenseren, met name in de wijken waar nog geen glasvezel uitgerold is, kan het CIRB de mogelijkheid bestuderen om gratis wifi aan te bieden in de OCR's of in de buurthuizen in de achterstandswijken van Brussel.

2.4. HET INLOGGEN OP EN GEBRUIKEN VAN DE HOTSPOTS VAN HET NETWERK *WIFI.BRUSSELS* VEREENVOUDIGEN (CONFIGURATIE, INSTELLING)

In de wijken waar openbare wifi-hotspots beschikbaar zijn, kunnen deze vanwege de complexiteit van het inloggen niet optimaal worden gebruikt. Om in te loggen moet men immers een e-mailadres opgeven om dan een account te kunnen aanmaken, die toegankelijk is door het invoeren van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Dit maakt het voor mensen die geen e-mailadres hebben onmogelijk om de hotspots te gebruiken, en moeilijk voor mensen die moeite hebben met het beheren van hun logins en wachtwoorden. Hoewel in 2016 al duidelijk inspanningen geleverd zijn om de inlogprocedures te vereenvoudigen, is het niettemin van belang dat het CIRB hierover verder blijft nadenken met de bedoeling het aantal potentiële gebruikers te verhogen.

2.5. DE BESTAANDE SIGNALISATIE VAN DE HOTSPOTS VAN HET NETWERK *WIFI.BRUSSELS* VERBETEREN OM HET NETWERK ZICHTBAARDER TE MAKEN

Alhoewel de hotspots van het *Wifi.brussels*-netwerk al eigen signalisatie hebben, toch moeten inspanningen geleverd worden om deze opvallender te maken.

2.6. WERK MAKEN VAN EEN AANBOD BREEDBAND INTERNETTOEGANG TEGEN EEN SOCIAAL TARIEF, GEKOPPELD AAN EEN AANBOD BEGELEIDING IN DE BRUSSELSE SOCIALE WONINGEN.

In overleg met de aanbieders van telecommunicatiediensten moeten de bevoegde gewestelijke autoriteiten, via de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM), ervoor zorgen dat een breedband internetverbinding tegen een sociaal tarief wordt aangeboden in de bestaande sociale woningen in Brussel, wanneer de huidige infrastructuur dit toelaat. Tegelijkertijd is het van belang dat zij voorzien in de installatie van infrastructuur voor breedband internettoegang in alle nieuwe investerings- of renovatieprojecten voor sociale huisvesting in Brussel. Bemerkt dat de meest interessante initiatieven die zijn welke de aspecten toegang en begeleiding met elkaar verzoenen, zoals het geval is in Frankrijk, waar verscheidene experimenten met internettoegang in sociale woonwijken uitgerold werden. Een meest sprekend voorbeeld is Brest Metropole, waar in 2009 het programma «internet voor iedereen in een sociale woning» – een sociaal drie-in-één aanbod – werd gelanceerd. Een soortgelijk aanbod kan overwogen worden in de Brusselse sociale woningen op basis van een partnerschap tussen de BGHM, een telecomoperator voor de internettoegang en de spelers uit de sociale economie voor het ondersteuningsaanbod

of zelfs de terbeschikkingstelling van gerecycleerde computerapparatuur. Deze initiatieven kunnen eventueel gebaseerd worden op de ARHUU's²⁸ die er zouden moeten voor zorgen dat het project naar behoren functioneert..

Error! Reference source not found.

Naast de uitrol van glasvezel en de dekking van blinde zones omvat het digitale beleid van Brest Métropole ook een «sociaal-digitaal» luik. Binnen dit kader kwam er begeleiding en financiering van het luik *internetbegeleiding in sociale woningen*, bedoeld om de internettoegang en het internetgebruik in de volksbuurten ingang te doen vinden. Partnerschapsdynamiek staat centraal in het project. Het werd immers ontworpen en uitgerold in nauwe samenwerking met de sociale verhuurder Brest Metropolis Habitat (Bmh), de eigenaar van woningen, Numéricable, operator, de stad Brest, die het project coördineert in het kader van haar beleid tot sociale toe-eigening van internet en multimedia, en de spelers in de wijken. Het basisbeginsel dat aan de grondslag ligt van het beleid van Brest tot toe-eigening van de digitale technologieën, is begeleiding van de inwoners bij de internettoegang en het ontdekken van de toepassingen. Het unieke karakter van het systeem berust op verbeterde lokale ondersteuning, met: (1) een goedkoop aanbod voor internettoegang (1,14 euro per maand/woning op 01/03/2017); (2) een voorstel

voor goedkope computerapparatuur (40 of 70 euro), service verzekerd door recyclagebedrijf *Un peu d'R*; (3) gratis multimedia workshops om kennis te maken met de digitale technologieën, aangeboden door ondersteuningsstructuren in de wijken; (5) juridisch advies over het beheer van de contracten met telefonie/internetexploitanten in samenwerking met consumentenverenigingen. Brest was de eerste stad in Frankrijk die een systeem voorstelde dat een collectief aanbod en begeleiding combineert. Dit project heeft is uitgewaaierd naar andere steden in Frankrijk. De innovatie heeft ook te maken met de partnerschapsdimensie van het project: (1) de keuze van de wijk hangt af van de bereidheid van de institutionele partners, verenigingen om zich in te zetten; (2) de begeleiding gebeurt door verenigingen: recyclagebedrijf *Un peu d'R*, wijkfaciliteiten, CSF (Confédération syndicale des familles), CLCV (nationale consumentenvereniging) voor de juridische begeleiding; (3) met de sterke wens dat dit globale project een bijdrage kan leveren tot de maatschappelijke ontwikkeling op wijkniveau.

28

De ARHUU groepeert verkozen huurders die alle huurders van een sociale woningmaatschappij vertegenwoordigen. De ARHUU krijgt informatie over de projecten van de maatschappij en brengt advies uit voordat deze bepaalde besluiten neemt. Het vormt de tussenschakel tussen de huurders en de maatschappij.

2.7. DOORGAAN MET HET TOEPASSEN VAN DE ANYSURFER-RICHTLIJNEN, DIE ONTSTAAN ZIJN UIT DE EUROPESE AANBEVELINGEN VOOR E-TOEGANKELIJKHEID, OP DE WEBSITES VAN DE GEWESTELIJKE EN PLAATSELIJKE BESTUREN ALSOOK VAN DE GEWESTELIJKE EN PLAATSELIJKE INSTELLINGEN VAN OPENBAAR NUT

Elk proces tot digitalisering van een openbare dienst moet noodzakelijkerwijs zo inclusief mogelijk bedacht worden. De strijd voor digitale inclusie omvat immers ook het verlagen van de technologische en cognitieve drempels, die bepaalde doelgroepen met een handicap, achterstand of analfabetisme beletten om makkelijk toegang te krijgen tot de procedures en online diensten van de overheid, die in het kader van administratieve vereenvoudiging steeds meer ingang vinden. Dit obstakel kan leiden tot niet-gebruik of een schending van de fundamentele rechten, waardoor het kansarme of kwetsbare publiek nog verder gemarginaliseerd kan raken.

Bemerkt dat de digitale strategie 2020 van de Europese Unie er sinds 2015 toe heeft geleid dat alle websites van overheidsinstanties verplicht zijn om aan de internationale normen voor webtoegankelijkheid te voldoen. De gewestregering moet daarom de toepassing van het kwaliteitslabel *Anysurfer* verplicht maken voor alle initiatieven tot dematerialisering die door de Brusselse overheid uitgerold worden. Dit label strookt met de WCAG-adviezen (Web Content Accessibility Guidelines) van het W3C-consortium (World Wide Web Consortium).

Dit gezegd zijnde worden de Brusselse overheden ertoe aangemoedigd om de toepassing van deze regels niet te beperken tot de diensten op de bindende lijst, maar deze uit te breiden naar alle diensten die zij aanbieden. Op de middellange termijn dienen zij er ook voor te zorgen dat de Brusselse overheidswebsites zo snel mogelijk voldoen aan het AA-niveau van de Europese toegankelijkheidsnorm WCAG 2.0, die verder gaat dan het *Anysurfer*-label.

2.8. WERK MAKEN VAN HET ONTWERP VAN ONLINE PROCEDURES EN CONTENT DIE ALLE GEBRUIKERS MAKKELIJK KUNNEN LEZEN EN GEBRUIKEN

Naast de verplichting tot toepassing van de *Anysurfer*-richtlijn inzake toegankelijkheid vanuit technisch oogpunt (ontwerp van de interface), is het ook noodzakelijk dat websites en online procedures geschreven worden in een taal die duidelijk is voor het grote publiek, ook voor mensen met leesproblemen. De woordenschat die in administratieve procedures wordt gebruikt, is vaak complex voor een niet-ingewijd publiek, wat de daadwerkelijke toegang tot de rechten belemmert. Daarom moet de Gewestregering alle Brusselse overheden er met aandrang toe aanzetten om, in lijn met de dematerialisering van hun diensten en procedures, de Europese regels inzake gemakkelijk leesbare en begrijpelijke informatie uitgevaardigd door *Inclusion Europe*, toe te passen.²⁹ Die nadrukkelijke aanbeveling kan met name passen in het kader van het plan tot administratieve vereenvoudiging gedragen door *Easybrussels*. Gelet op de heterogeniteit van het kennisniveau van de gebruikers is het bovendien aangewezen om een gesproken versie van de online

29

- http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

procedures uit te rollen. Deze gesproken ondersteuning zou een extra uitleg bieden, zowel over de gevraagde informatie als over de gevolgen van online keuzes die de gebruikers maken.

Error! Reference source not found.

In Denemarken heeft de Staat sinds 2001, waar mogelijk («digital by default»), gekozen voor digitalisering van zowel de overheidsdiensten als de contacten tussen overheid en burgers. Deze overgang naar een louter elektronische administratie is echter niet mogelijk als bepaalde digitale ongelijkheden blijven bestaan. Daarom wordt de efficiëntie van de openbare diensten regelmatig gecontroleerd door de *Rigsrevisionen* (Rekenhof), waar twee diensten zich enkel en alleen met e-administratie bezighouden. De nieuwe strategie van 2016 handhaaft voorts de doelstelling om een jaarlijkse besparing van 400 miljoen euro te realiseren. Nu heeft de regering zich ertoe verbonden om dat geld met voorrang te gebruiken om de maatregelen te financieren die zij neemt bedoeld om mensen met een digitale achterstand (persoonlijke en gratis begeleiding in bibliotheken, hulp bij de aanschaf van apparatuur en tussenkomst in internetabonnementen). Dit nieuwe vijfjarenplan, waarover de bevolking is geraadpleegd en waarover in 2015 het hele jaar lang met de verschillende betrokken partners is onderhandeld, bestaat uit drieëndertig initiatieven, waaronder de vereenvoudiging van procedures die door burgers nog steeds als complex worden beschouwd, de verbetering van de dienstverlening aan de gebruikers door een betere pedagogische opleiding van ambtenaren, en een rationelere

uitwisseling van persoonsgegevens door de overheidsbesturen.

2.9. DE UITROL VAN HET AANBOD DIGITALE DIENSTEN BEVORDEREN VANUIT EEN UNIVERSELE AANPAK, DIT WIL ZEGGEN GERICHT OP DE GEBRUIKERS IN HUN VERSCHIEDENHEID

De snelle expansie van het aantal gedematerialiseerde diensten houdt onvoldoende rekening met de segmentatie van de doelgroepen. Over het algemeen wordt bij de uitrol van online diensten weinig aandacht besteed aan een fijne incalculering van de verscheidenheid van de gebruikers. Een aanpak die louter gebaseerd is op het soort publiek, zonder rekening te houden met de verscheidenheid aan leefomstandigheden, kan beperkingen inhouden in zoverre het risico bestaat dat gepercipieerde of gewenste maar niet-reële karakteristieken op een publiek geprojecteerd worden.

Daarom impliceert de digitalisering van de overheidsdiensten een universele, gebruikersgerichte aanpak (*user centered design*) en is een uniforme of gestandaardiseerde aanpak ongeschikt. Om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de gebruikers in hun verscheidenheid, is het daarom noodzakelijk gericht in te spelen op de behoeften, specifieke interesses en potentiële digitale problemen van elk van hen.

Deze «grootschalige personalisering»³⁰ van het aanbod digitale

30

Grootschalige personalisering («mass customization») is een proces waarbij een product of een dienst in serie geproduceerd wordt maar met de mogelijkheid voor de gebruiker om deze zo veel mogelijk op maat aan te passen, binnen de perken van de

diensten verplicht ons van bij de aanvang van het ontwerpproces van een dienst, na te denken over de mogelijke risico's tot exclusie van bepaalde doelgroepen. Daarom moeten essentiële vragen worden gesteld, met name: (1) Wat zijn de huidige doelpublieken van de dienst?; (2) Wat zijn hun gebruiken, hun behoeften en hun moeilijkheden?; (3) Wat zal het vereiste digitale vaardigheidsniveau zijn om de dienst autonoom te kunnen gebruiken eens die online is? (3) Wat zijn de concrete acties uitgerold moeten worden om ervoor te zorgen dat de verschillende doelgroepen de dienst daadwerkelijk autonoom kunnen gebruiken?

Uitgangspunt is dus een gedegen inzicht te verwerven in wie de doelgroepen zijn van de te digitaliseren dienst en wat hun behoeften, interesses en eventuele moeilijkheden zijn. Die vereiste leidt er in eerste instantie toe om te bouwen op een relevante differentiatie van de doelgroepen (b.v. burgers, bedrijven, enz.). Ook al is deze eerste stap noodzakelijk, hij is ontoereikend. In tweede instantie is het aangewezen om binnen elke gebruikerscategorie gebruikersscenario's te overwegen zoals mogelijk is met de methode van de personae (cfr. Inspirerende praktijk, zie verder). Deze maken het mogelijk de behoeften nauwkeuriger in kaart te brengen door de verschillende redenen aan te geven waarom een gebruiker in belangrijke stadia van zijn of haar leven met de administratie in contact kan komen, onder meer. Daarnaast moet aandacht worden besteed aan zwakkere gebruikers door vraagtekens te plaatsen bij het niveau van digitale vaardigheden dat nodig is om de dienst in de dematerialisatiefase autonoom te kunnen gebruiken. Dit maakt

speelruimte die de serieproductie toelaat.

het mogelijk te anticiperen op de verschillende moeilijkheden die deze profielen tijdens hun administratieve procedures kunnen ondervinden en bijgevolg de diensten dienovereenkomstig te ontwerpen.

2.10. ZORGEN VOOR EFFECTIEVE PARTICIPATIE VAN GEBRUIKERS UIT VERSCHILLENDE DOELGROEPEN IN HET PROCES TOT DIGITALISERING VAN EEN BRUSSELSE OPENBARE DIENST

Om inzicht te krijgen in de specifieke verwachtingen, behoeften en moeilijkheden van elk type gebruiker, is het van cruciaal belang om een participatieve aanpak te bevorderen. Dit bevordert een maximale betrokkenheid van de gebruikers tijdens het hele proces van het ontwerpen of herzien van een online openbare dienst.

De eerste stap in dit proces is het in kaart brengen van de bekommernissen en verwachtingen van de verschillende profielen, zodat hiermee rekening kan worden gehouden bij de uitwerking van de digitale dienst. De tweede stap bestaat erin plaats te maken voor de «gebruikerbeleving» tijdens het ontwerp van de interface, om de kwaliteit van de gebruikerbeleving tijdens hun online interacties te waarborgen. Deze «gebruikerbeleving» kan het best uitgerold worden volgens de *Living Lab*-methodiek. Deze nodigt gebruikers uit om digitale toepassingen en interfaces te testen in de verschillende contexten van hun dagelijks leven met de bedoeling een beter inzicht te krijgen in de problemen die zich in de realiteit kunnen voordoen. Er bestaan verschillende methodes om een participatief ontwerpproces waarbij gebruikers betrokken zijn, te implementeren. In alle gevallen moet de gekozen aanpak een regelmatig evaluatie van hun verwachtingen, behoeften en

(on)tevredenheid mogelijk maken na de ontwerpfase van de digitale interface.

Error! Reference source not found.

Projecten tot dematerialisatie van openbare diensten maken in toenemende mate gebruik van persona's (of personae) in hun denken met de bedoeling een dienstverlening aan te bieden die afgestemd is op de realiteit van hun gebruikers. Deze methode waarbij een fictief personage gecreëerd wordt, komt uit het domein van het UCD (User Centered Design) en is populair geworden met de doorbraak van digitale projecten en toepassingen. Genoemde persona's werden oorspronkelijk gebruikt om de ergonomie van een softwareoplossing te ontwerpen met behulp van type-gebruikers, maar zij winnen nu ook terrein op andere gebieden. Het belangrijkste voordeel van deze methode is dat het de ontwerpers van online diensten de mogelijkheid biedt om zich het typische profiel van een persoon uit een doelgroep voor te stellen en zo tijdens de digitalisering van de dienst te kunnen focussen op zijn behoeften en motivaties. Met andere woorden, dit zorgt ervoor dat zij niet vergeten voor wie de resultaten van hun werk bestemd zijn. Tijdens de aanmaak van de persona krijgt deze fictieve persoon een reeks attributen toegewezen die zijn profiel vormen met de bedoeling de kenmerken van de doelgroep beter tot uitdrukking te brengen. Op basis van deze karakteristieken ontwerpen de ontwerpteams (designers) scenario's voor het gebruik van een dienst. In Denemarken wordt deze methode, die gebaseerd is op de co-constructie van diensten door gebruikers, gebruikt voor de modernisering van heel wat overheidsdiensten, naast andere technieken zoals de

mobilisatie van virtuele gebruikersgemeenschappen, etnografisch werk op het terrein en consumentenbevragingen. Bij een gebruikersgestuurde innovatie staat de logica dus heel ver af van de oorspronkelijke gebruiker van openbare diensten, die vroeger afhankelijk was van een instelling die zelf haar kwaliteitscriteria instelde. De gebruiker wordt nu medeverantwoordelijk voor het systeem door bij te dragen aan de definitie van de uit te voeren handelingen, zodat deze zoveel mogelijk aangepast zijn aan zijn behoeften en zijn digitaal vaardigheidsniveau.

2.11. INBEDDING VAN DE DIGITALE DIMENSIE IN DE BEROEPSPRAKTIJKEN VAN ALLE WERKNEMERS VAN DE BESTUREN VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST ONDERSTEUNEN DOOR HEN AAN TE ZETTEN TOT HET VERWERVEN VAN EEN BETERE DIGITALE CULTUUR

Om een doeltreffend beleid inzake digitale inclusie te kunnen uitrollen in het kader van de geleidelijke digitalisering van alle openbare diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, moeten alle belanghebbenden overtuigd zijn van het belang ervan. Het verwerven van een digitale cultuur en leren deze instrumenten in de beroepspraktijk effectief te gebruiken, is van cruciaal belang voor zowel besluitvormers als administratieve tussenpersonen (contractuelen en ambtenaren). Dit is een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van deze opdracht tot digitalisering van de Brusselse besturen. Dit is op verschillende manieren mogelijk: uitwisseling van goede

praktijken, ontmoetingen, opleidingen binnen de Brusselse besturen. Om al deze administratieve tussenpersonen in de tijd gepast op te leiden, is het van bijzonder belang dat zij gedurende hun gehele loopbaan voortgezette opleiding krijgen.

2.12. DISCRIMINATIES DOOR «ALLES DIGITAAL» VOORKOMEN DOOR HET RECHT OP TOEGANG TOT DE TRADITIONELE OFFLINE DIENSTEN TE HANDHAVEN

Of het nu om economische redenen gaat, vanwege een ernstige handicap of vanuit persoonlijke keuze, sommige mensen hebben nog geen toegang tot of willen geen gebruik maken van online diensten. Bij de organisatie van overheidsdiensten moeten de Brusselse besturen rekening houden met dit aspect, dat de individuele keuzevrijheid van elke burger beïnvloedt. Mensen die geen toegang hebben tot ICT's kunnen in hun contacten met de besturen inderdaad niet gediscrimineerd worden ten opzichte van mensen die wel gebruik maken van de computer. De optie om te kiezen voor een dienst met fysisch contact moet behouden blijven, naast de online diensten. Besturen moeten er derhalve voor zorgen dat dit recht op informatie op papier en aan het fysieke loket gehandhaafd blijft door elke gebruiker op duidelijke wijze van deze mogelijkheid in kennis te stellen. Dit beginsel is niet in strijd met de bewustmaking van de burgers van de voordelen van het gebruik van online administratieve diensten.

UITBOUWEN VAN HET AANBOD LOKALE BEGELEIDINGSDIENSTEN INZAKE DIGITALE TECHNOLOGIEËN

Om de ontoereikende opvangcapaciteit te compenseren, gelet op de omvang en de diversiteit van de behoeften aan digitale begeleiding die tijdens workshops tot uiting kwamen³¹, is het van essentieel belang dat binnen elke gemeente of zelfs in elke wijk diensten inzake digitale toegang en begeleiding aangeboden worden, die aangepast zijn aan de specifieke behoeften van de bevolking in die wijken.

3.1. HET BESCHIKBARE AANBOD DIGITALE DIENSTEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST IN KAART BRENGEN OM EEN NAUWKEURIG BEELD TE KRIJGEN VAN DE STERKE EN ZWAKKE PUNTEN VAN DE BESTAANDE OPLOSSINGEN, WIJK PER WIJK

Een eerste onontkoombare voorafgaande stap is het voortzetten van het werk, aangevat in het kader van deze studie, om een gedetailleerde stand van zaken in kaart te brengen, wijk per wijk, van het bestaande aanbod diensten inzake digitale begeleiding – karakteristieken van de acties (initiatie, opleiding, vrije toegang), de kenmerken van het publiek tot wie het aanbod zich richt, het aantal beschikbare animatoren en pc's, de kenmerken van de apparatuur, de openingsuren, enz. Deze databank zou in het ideale geval de vorm kunnen krijgen van een online interactieve kaart, zoals dat gebeurd is voor de stad Parijs. Dit in kaart brengen van de oplossingen is de garantie dat voortgebouwd wordt op de bestaande toestand en dat op die

31

In het kader van deze studie werden twee halfdaagse workshops georganiseerd met de spelers op het terrein, die actief zijn op het vlak van digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De inhoud van de uitwisselingen werd geanalyseerd en samengevat in het vorige hoofdstuk, «Feedback van de spelers op het terrein».

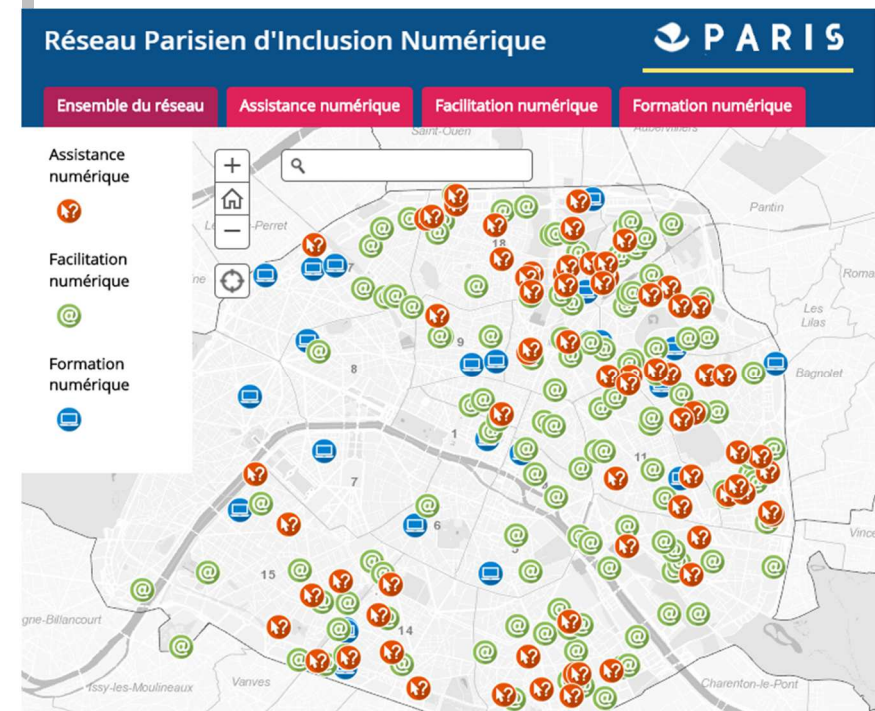
resources gebouwd wordt om oplossingen uit te rollen die afgestemd zijn op nog niet bestreken behoeften. Bovendien zou zij zorgen voor een betere leesbaarheid van het beschikbare aanbod, waardoor gebruikers gemakkelijker hun weg zouden vinden. De beschikbaarheid van deze kaart voor alle Brusselse spelers zou de verschillende overheids- en verenigingsstructuren in staat moeten stellen om de mensen met digitale behoeften die zij begeleiden, met kennis van zaken wegwijs te maken.

Voorts moet deze databank ook zorgen voor een verzameling van het Brusselse grondgebied. Er bestaat in Brussel inderdaad een breed aanbod, maar de versnippering en het gebrek aan zichtbaarheid van de initiatieven vormen een obstakel voor de netwerking. Door het aanmerken van de verschillende spelers die bijdragen in de strijd voor digitale inclusie, zal het cartografische werk een netwerkdynamiek op gang kunnen brengen: bundelen van goede praktijken en bevorderen van partnerschappen tussen de verschillende spelers inzake digitale inclusie, maar ook tussen hen en professionals op andere gebieden zoals die van, onder meer, sociaal-professionele inschakeling en maatschappelijk werk. Een dergelijk systeem is echter alleen nuttig en efficiënt als het regelmatig wordt bijgewerkt. Deze opdracht tot het bijhouden van de kaart zou toevertrouwd kunnen worden aan de verantwoordelijken van het toekomstige coördinatienetwerk van de spelers inzake digitale inclusie in Brussel.

Error! Reference source not found.

Door samenwerking met alle spelers inzake digitale en maatschappelijke inclusie werd de digitale inclusie in kaart gebracht. De kaart geeft een overzicht van de verschillende

partners en van de aangeboden soorten activiteiten: digitale bijstand, begeleiding en opleiding.



De interactieve kaart is beschikbaar op het volgende internetadres: <https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/insertion-emploi-et-formations/inclusion-numerique/une-strategie-parisienne-de-l-inclusion-numerique-4549>

3.2. EEN GEMEENSCHAPPELIJKE TOOL ONTWERPEN EN VERSPREIDEN VOOR HET EVALUEREN VAN DE DIGITALE AUTONOMIE VAN DE DOELGROEPEN DIE BEGELEIDING NODIG HEBBEN

Naast het in kaart brengen van het bestaande aanbod is het van essentieel belang dat professionals inzake digitale en sociale

inclusie over een gemeenschappelijk instrument beschikken om de digitale vaardigheden van hun doelgroepen gemakkelijk te kunnen beoordelen en zo hun specifieke opleidingsbehoeften duidelijk vast te stellen. Tijdens de workshops werd namelijk duidelijk dat er geen gestandaardiseerde detectiepraktijken bestonden, noch van het niveau van «digitale maturiteit» van de gebruikers, noch van hun specifieke behoeften aan digitale begeleiding. Een relevante oplossing om dit tekort op te vangen, is het ontwerpen van een «referentiekader inzake digitale autonomie» dat gemeenschappelijk is voor alle professionals. Het doel is hen in staat te stellen het vaardigheidsniveau van mensen doeltreffend te beoordelen om hen zo passende oplossingen voor begeleiding en/of opleiding te kunnen voorstellen. Dit instrument voor vaardigheidsbeoordeling zou gebaseerd kunnen zijn op de recente typologie van de digitale vaardigheden – [Digital Competence Framework 2.0](#) – uitgewerkt door de Europese Commissie (Carretero, Vuorikari & Punie, 2016).

3.3. WERK MAKEN VAN DE ATTESTERING VAN DE VAARDIGHEDEN VERWORVEN NAAR AANLEIDING VAN DE OPLEIDINGEN DIE VERSTREKT WORDEN IN DE GELABELDE OCR-STRUCTUREN OM ZO DE CONTINUÏTEIT IN HET OPLEIDINGSTRAJECT VAN DE GEBRUIKERS TE WAARBORGEN

Hoewel het in dit stadium moeilijk is om te denken aan certificering van de competenties die bij een opleiding in de OCR's verworven worden – een proces dat de officiële erkenning, op Europees vlak, van de na afloop van een opleiding verworven competenties mogelijk maakt – is het niettemin denkbaar om voor de attestering van de vaardigheden een gemeenschappelijk referentiekader in te voeren voor de verschillende gelabelde OCR-structuren. Dit zou de gebruiker in staat stellen zich in te schrijven voor een opleidingstraject in digitale technologieën en zou het makkelijker maken om binnen de binnen de verschillende structuren van het netwerk van de ene opleiding naar de andere over te stappen. Met andere woorden, de gebruiker zou van de kennis die hij tijdens de opleiding verworven heeft, een attestering kunnen krijgen die erkend zou worden in alle gelabelde structuren.

3.4. ZORGEN VOOR DE INRICHTING VAN TEN MINSTE ÉÉN DIGITALE OPENBARE RUIMTE DIE VOOR IEDEREEN IN DE WIJK TOEGANKELIJK IS, MET VOORRANG AAN DE WIJKEN MET GROTE DIGITALE KWETSBAARHEID

Het is van essentieel belang dat elke gemeente – en zelfs elke wijk – haar inwoners een digitale openbare ruimte ter beschikking stelt, een echte lokale dienst, een «neutrale» burgerruimte, die openstaat voor alle soorten publiek, die

zichtbaar en laagdrempelig is (bijvoorbeeld in de buurt van het openbaar vervoer, op een marktplein). Het is belangrijk dat die ruimte openingsuren heeft die beantwoorden aan de behoeften van de inwoners van de wijk. De neutraliteit van deze plaatsen is één van de belangrijke elementen om alle publieken aan te trekken. Bijgevolg kan deze lokale dienst het best opgezet worden in ruimten die reeds voor het publiek toegankelijk zijn, zoals in lokalen van het onderwijs of in de sector van de sociaal-professionele inschakeling, waarbij de neutraliteit van de plaats wordt gewaarborgd.

In dit kader worden de gewestelijke autoriteiten sterk aangemoedigd om lokale overheden financieel te steunen, zodat elke gemeente ten minste één OCR op haar grondgebied kan oprichten. Dit partnerschap tussen gewestelijke en plaatselijke overheden kan gebaseerd worden op bestaande institutionele voorzieningen, zoals de duurzame wijkcontracten.

Uit de inventarisatie van het aanbod digitale diensten blijkt dat er in sommige gemeenten of wijken tekorten zijn. Bij wijzen van voorbeeld:

- Evere (grote digitale kwetsbaarheid): een OCR in een OCMW en een OCR in een cultureel centrum met betaalde opleidingen (30 euro voor 6 uur).
- Ganshoren (grote digitale kwetsbaarheid): een OCR in het Koninklijk Atheneum gericht op senioren. Weinig zichtbaarheid op het internet.
- Koekelberg (grote digitale kwetsbaarheid): een OCR sinds 2010 uitgebaat door Koekeltech (een PIOW) in het kader van een wijkcontract (rijst dus de vraag naar het voortbestaan). Zeer beperkte openingsuren.

3.5. BEHOUD VAN DE BESTAANDE OPENBARE COMPUTERRUIMTEN EN HET VOORTBESTAAN VAN NIEUWE STRUCTUREN AANMOEDIGEN DOOR MIDDEL VAN DUURZAME STRUCTURELE FINANCIERING

Het verbeteren van de kwaliteit van diensten inzake plaatselijke begeleiding op het vlak van digitale technologieën veronderstelt ontegenzeggelijk dat de Brusselse spelers inzake digitale inclusie op duurzame wijze ondersteund worden. Hoewel zij niet de enige actieve spelers op dit gebied zijn, vormen de openbare computerruimten toch één van de belangrijkste eerstelijnsdiensten om de digitale inclusie van de Brusselse burgers te verzekeren, niet alleen op het vlak van de toegang tot technologieën, maar ook op pedagogisch, sociaal en menselijk vlak. Afgezien van eenmalige subsidies in verband met projectoproepen genieten de Brusselse OCR's momenteel echter geen enkele gewestelijke financiering. De structurele financieringsbehoeften hebben niet alleen betrekking op de materiële middelen (met name voor de vernieuwing en modernisering van de infrastructuur), maar vooral ook op de menselijke resources. Daarom is er dringend behoefte aan een meer structurele en duurzame subsidiëring van de OCR-medewerkers. Bij gebrek aan dergelijke financiering bestaat het risico dat wij de geleidelijke verdwijning zien van sommige OCR's, die onder het huidige financieringssysteem niet langer zullen kunnen overleven.

Meer in het bijzonder is het van essentieel belang dat de gewestregering tenminste zorgt voor de financiering van een permanente coördinator-animator met vast contract. Tegelijkertijd is het belangrijk ervoor te zorgen dat de rol van de

economie tot sociale inschakeling bij de digitale inclusie behouden blijft. Om dit mogelijk te maken, is het aangewezen om de invoegwerknemers uit de sector van de sociale economie in te zetten ter ondersteuning van de permanente animatoren met de bedoeling het animatieaanbod van de OCR tegen lage kosten uit te breiden. Voor zover deze werknemers gedeeltelijk of volledig worden gesubsidieerd door werkgelegenheidssteun (artikel 60, PTP, Activa, SINE, enz.), zal dit de werkingskost van de structuur aanzienlijk verminderen. Daarnaast krijgen deze invoegwerknemers (laaggeschoolde jongeren maar een passie voor computers) hun eerste goed omkaderde job en gedegen opleiding aangeboden. Dit systeem biedt als voordeel dat de OCR ruimere openingstijden kan aanbieden, aangezien het zelfs bij afwezigheid van de coördinator kan functioneren dankzij de aanwezigheid van invoegwerknemers.

Error! Reference source not found.

De rol van de sociale inschakelingseconomie inzake digitale inclusie is een specifiek kenmerk van de Brussel, die deels is ontstaan door het ontbreken van gewestelijke subsidies. Sinds 2007 heeft de dynamiek van deze sector in de strijd tegen de digitale ongelijkheden **heel wat voordelen opgeleverd die gevrijwaard en financieel ondersteund moeten worden.** Zo biedt de sector diverse financieel voordelige diensten aan: (1) het verstrekken van animatiediensten van derde OCR's. Een structuur, zoals Fobagra bijvoorbeeld, biedt een gemeente of een vereniging die een OCR wil opzetten, de mogelijkheid de animatie (onthaal van het publiek,

coaching, training) op zich te nemen evenals het onderhoud ervan tegen een zeer lage prijs. Dit aanbod is mogelijk dankzij de inzet van invoegwerknemers, die gedeeltelijk of volledig gesubsidieerd worden door werkgelegenheidsmaatregelen; (2) de oprichting van een OCR in het kader van [Plaatselijke initiatieven voor de ontwikkeling van werkgelegenheid](#) (PIOW). Deze verenigingen, die zich richten op de sociaal-professionele inschakeling van moeilijk te plaatsen werkzoekenden, zetten deze werknemers in voor de animatie van het OCR in de PIOW, zoals MAKS en recenter Koekeltech; (3) het aanbieden van tweedehands pc's voor de OCR's door verenigingen in de sociale economie die gespecialiseerd zijn in het recyclen van computerapparatuur, zoals Cf2m, Close the gap, Oxfam; (4) het opzetten van shops voor pc-herstellingen ten behoeve van particulieren, zoals dat bestaat bij de OCR Re-sources in Elsene. Burgers kunnen hun apparatuur naar de balie brengen voor herstelling.

3.6. DE PRIORITAIRE OPDRACHTEN VAN DE OCR'S VERDUIDELIJKEN DOOR HUN ROL ALS RESOURCECENTRA VAN DE WIJK OP TE WAARDEREN

In de loop van de jaren is de opdracht van de OCR's geëvolueerd, waardoor zij geleidelijk aan nieuwe rollen opgenomen hebben, die verder gaan dan hun digitale roeping. Ook het OCR-publiek is verscheidener geworden. OCR-animatoren krijgen te maken met een veelheid aan vragen die niet altijd met technologie te maken hebben en die hun basisopleiding vaak te buiten gaan. Deze evolutie heeft de

grenzen van de OCR-missies vervaagd, waardoor de OCR's soms de functies van andere lokale diensten of spelers op zich nemen. Daarom is het noodzakelijk een strategische visie met betrekking tot hun evolutie te ontwikkelen.

Als centrale spelers inzake digitale inclusie is het een relevante piste om van de OCR's **resourcescentra voor hun wijk** te maken. De OCR's werden oorspronkelijk opgericht als plekken met internettoegang bedoeld om de digitale kloof te dichten, maar vandaag de dag moeten zij verder gaan dan enkel een lokaal voor ICT-opleiding te zijn. Van plaatsen waar toegang en begeleiding inzake digitale technologieën aangeboden wordt, moeten zij nu evolueren naar structuren waar diensten aangeboden worden aan de wijk. Met andere woorden, naast de activiteiten inzake vrije toegang en eerste begeleiding, moet de brug geslagen worden naar andere, meer aangepaste diensten, of het nu gaat om gespecialiseerde digitale opleidingen, of op het gebied van maatschappelijke bijstand, het zoeken naar werk of huisvesting. Deze brugfunctie vereist echter dat de OCR's beter bekend zouden worden en erkend door de andere spelers op het terrein (met name maatschappelijk welzijn en sociaal-professionele inschakeling).

3.7. BEVORDEREN VAN FLEXIBELE EN MOBIELE OPLOSSINGEN VOOR BEGELEIDING INZAKE DIGITALE TECHNOLOGIEËN IN ELKE GEMEENTE AFHANKELIJK VAN DE SPECIFIEKE BEHOEFTE VAN DE INWONERS VAN DE WIJK

Naast de OCR's als vaste trefpunten in de wijk is het noodzakelijk mobiele voorzieningen ter begeleiding inzake digitale technologieën te zetten om zo werk te maken van een aanbod op maat, dat gericht inspeelt op de specifieke behoeften

van een welbepaald publiek, zoals jongeren, senioren of kansarmen. Dit aanbod kan uitgerold worden via plaatselijke voorzieningen inzake bewustmaking voor en/of opleiding in digitale technologieën uitgerold door de OCR's, in samenwerking met sociale of educatieve organisaties die met deze doelgroepen samenwerken.

Om bepaalde bijzonder kwetsbare of geïsoleerde groepen te bereiken, is dergelijk nomadisch aanbod inderdaad bijzonder geschikt. Het is gebaseerd op een grondbeginsel: het principe om naar deze doelgroepen te stappen, op hun vertrouwde gebied, via tussenpersonen, instellingen of buurtverenigingen die een vertrouwensrelatie met hen onderhouden, zoals de OCMW's, jeugdcentra, asielcentra, gevangenis, instellingen voor jeugdzorg, sociale restaurants, enz. Deze initiatieven op het terrein moeten gebaseerd zijn op mobiele, gebruiksvriendelijke apparatuur. In dit verband is de rol van openbare schrijver, die allerlei verenigingen in de wijk aandoet om mensen te helpen, met name om hun administratieve formaliteiten online te vervullen, relevant en moet veralgemeend worden. Dankzij een partnerschap met *Présence et action culturelles* (Pac), een beweging voor permanente vorming die het initiatief nam tot opleidingen voor openbare schrijvers in de Franse Gemeenschap, zouden de openbare computerruimtes deze functie in het leven kunnen roepen. Deze persoon zou deze steun kunnen bieden als aanvulling op de ondersteuning die de OCR-animator biedt binnen de structuur of als onderdeel van een mobiele voorziening in de wijk.

Error! Reference source not found.

De afgelopen jaren heeft PAC, een beweging voor permanente opvoeding, het openbare netwerk *Espace*

écrivain opgezet, dat een opleidingssysteem voor openbare schrijvers en een netwerk van permanente kantoren in talloze verenigingen in de Franse Gemeenschap uitgebouwd heeft. Dit netwerk wordt deels gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds. De hoofdfunctie van een openbaar schrijver is om mensen die moeite hebben met schrijven en lezen hulp te bieden bij hun administratieve formaliteiten, die steeds meer gedigitaliseerd zijn, maar ook bredere ondersteuning om hun verzoeken of wensen in hun eigen woorden tot uitdrukking te brengen. Dit initiatief is gebaseerd op de vaststelling dat mensen die niet kunnen schrijven of lezen, door de administratieve formaliteiten overweldigd worden. Daarbovenop komt voor mensen die nooit een computer van dichtbij zien, de digitale kloof die hen treft. Aangezien de sociale diensten overspoeld zijn en weinig tijd hebben om mensen te helpen bij het schrijven van hun cv, kan de openbare schrijver er minstens één uur aan wijden. Bovendien krijgt deze, op basis van het levensverhaal van mensen, een beeld van de kennis en vaardigheden die zij opgedaan hebben en op hun cv kunnen vermelden. Het werkterrein van de openbare schrijver is breed. Hij is nomadisch en reist naar gevangenissen, opvangcentra, jeugthuizen, wijken, ziekenhuizen, enz.

3.8. ZORGEN VOOR PLAATSELIJKE BEGELEIDE TOEGANG TOT DE ONLINE DIGITALE DIENSTEN, DOOR EEN VERALGEMEENDE INVOERING VAN DE FUNCTIE VAN SCHRIJVER IN DE PLAATSELIJKE OPENBARE DIENSTEN (GEMEENTEHUIZEN, JOBUHUIZEN, ENZ.).

Naast een mobiel aanbod ten behoeve van specifieke doelgroepen (zie Aanbeveling 3.7) is het relevant om de uitrol te overwegen van eenmalige voorzieningen die steun verlenen bij administratieve procedures bij zeer bezochte overheidsdiensten, zoals de gemeente of de jobhuizen bijvoorbeeld. Het is de bedoeling een stap te zetten naar de gebruikers in situaties waarin deze specifieke hulp nodig kunnen hebben in het kader van specifieke online procedures.

Error! Reference source not found.

Sinds eind 2016 hebben de stadsdiensten van de stad Parijs, in overleg met de OCR's van de stad, een ondersteuning bij het gebruik van digitale diensten ontworpen en bij wijze experiment uitgerold in de stadhuizen van elke arrondissement. Dit systeem van «digitale facilitering» bestaat erin «openbare IT-specialisten», zijnde animatoren gedetacheerd vanuit de OCR's, regelmatig ter beschikking te stellen in deze lokale overheidsstructuren. Dit systeem heeft drie doelstellingen: (1) beantwoorden aan de verwachtingen van de gebruikers, die vinden dat het arrondissementeel gemeentehuis de bevoorrechte plek is voor hun interactie met de Stad: zij zijn steeds minder geneigd om zich te verplaatsen naar gespecialiseerde loketten die ver verwijderd zijn van hun

woonomgeving. Digitalisering biedt een kans om (1) aan deze vraag te voldoen door de diensten dichterbij de gebruiker te brengen; (2) het meest kwetsbare publiek bij deze evolutie te begeleiden; (3) het digitale aanbod van het Stadhuis van Parijs bekend te maken en te promoten. Concreet gezien begeleiden de door OCR's gedetacheerde of opgeleide ambtenaren de gebruikers bij het zoeken naar informatie op *paris.fr*, het gebruik van andere door de stad aangeboden online diensten en bepaalde andere overheidsdiensten. Het systeem wordt momenteel in heel Parijs uitgerold.

DE SECTOR VAN DE DIGITALE INCLUSIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST PROFESSIONALISEREN EN COÖRDINEREN

4.1. EEN COÖRDINATIEPLATFORM OPRICHTEN DAT ALLE SPELERS DIE ACTIEF ZIJN INZAKE DIGITALE INCLUSIE OVERKOEPELT, COÖRDINEERT EN VERTEGENWOORDIGT, EN WAARVAN HET VOORTBESTAAN VERZEKERD WORDT DOOR STRUCTURELE GEWESTELIJKE FINANCIERING

Naast de OCR's, die de spelers zijn in de sector van de digitale inclusie in het Brussels Gewest, maakt een groot aantal zeer uiteenlopende structuren uit de wereld van de sociaal-professionele inschakeling, het maatschappelijk werk en de permanente vorming evenzeer werk van de digitale inclusie van de meest kansarmen. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is

de kennis van de bestaande initiatieven evenwel ontoereikend. Bovendien zijn de initiatieven vaak versnipperd, geïsoleerd en nauwelijks gecoördineerd. Zodra de gedetailleerde inventarisatie van de spelers die op dit gebied actief zijn en van het bestaande dienstenaanbod een feit is, volgt de volgende noodzakelijke stap: het opzetten van een gewestelijk coördinatieplatform. Deze structuur zou het verlengde kunnen worden van CABAN en als belangrijkste opdrachten hebben:

- **Coördinatie** van alle Brusselse spelers die van ver of van nabij tegemoetkomen aan de behoeften die door de digitalisering ontstaan, in de vorm van bijstand, ondersteuning en opleiding van de gebruikers.
- **Externe communicatie** om meer **zichtbaarheid te geven aan de sector van de digitale inclusie** en om de rol ervan te verduidelijken bij het grote publiek en bij professionals in andere sectoren (maatschappelijk werk, sociaal-professionele inschakeling, culturele inschakeling, enz.) Deze communicatie zou invulling kunnen krijgen via de uitrol van een interactieve kaart van de bestaande spelers en het bestaande aanbod digitale diensten (per gemeente en/of per wijk) maar ook door de invoering van een label met een specifiek logo.
- **De mutualisering van ervaringen en diensten ten behoeve van de leden**, zoals steun bij het zoeken naar financiering, begeleiding en permanente vorming van de professionals inzake digitale inclusie (OCR-animatoren en andere ICT-begeleiders en -lesgevers); mutualisering van aankopen en uitleningen van computerapparatuur.

- De uitbouw van een resourcescentrum ten dienste van de leden, die de vorm zou krijgen van een **platform voor de online uitwisseling van informatie en goede praktijken**. Veel structuren hebben immers hun eigen module voor begeleiding en/of opleiding inzake digitale technologieën opgericht. Deze inhoud wordt echter niet breed gedeeld. Het is dus zaak om een resourcebank op te richten waar bestaande animaties en opleidingen geformaliseerd zouden worden om dan ter beschikking gesteld te worden van de andere spelers van het netwerk.
- **Vertegenwoordiging van de spelers bij de Brusselse overheden** om uitwisselingen en onderhandelingen tussen de politiek en de spelers op het terrein te vergemakkelijken.

Error! Reference source not found.

Mediawijs is het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, dat in 2013 opgericht werd door voormalig minister van Media, Ingrid Lieten. Dit kenniscentrum krijgt een brede opdracht en voert diverse taken uit. Op de eerste plaats coördineert het de bestaande maar versnipperde initiatieven en expertise om de samenhang van het aanbod op het Vlaamse grondgebied te verbeteren. In dit kader heeft het een online kennisplatform opgezet. Het dient als centrale koepel voor de sector en maakt uitwisseling van kennis en praktijken mogelijk. Het centrum heeft ook een bewustmakings- en communicatiefunctie naar het grote publiek en de media. Het moedigt ook nieuwe manieren van samenwerking aan. Door middel van projecten en overleg wordt ernaar gestreefd een brug te slaan tussen de spelers op het terrein, de privésector en de

overheidssector om zo partnerschapsmogelijkheden te verkennen. Ten slotte speelt het de rol van politieke vertegenwoordiging bij de gewestelijke overheden.

Error! Reference source not found.

Sinds 2007 werd op initiatief van de minister van Binnenlandse Zaken van het Waals Gewest en het Directoraat-generaal Lokale besturen in Wallonië, een gewestelijk netwerk van Openbare Computerruimten (OCR's) opgericht. Momenteel valt het onder de *Ministre du Numérique* en zet in op de strijd tegen de digitale uitsluiting. Dit Netwerk is bedoeld om de OCR's te overkoepelen en te ondersteunen. Het heeft een drieledig doel: (1) coördinatie van de OCR's; (2) mutualisering van ervaringen en resources; (3) opleiding en begeleiding van de animatoren. Het TIC-competentiecentrum Technofutur staat als gewestelijk resourcescentrum van de openbare computerruimten van de plaatselijke besturen van Wallonië, in voor de aansturing van dit netwerk.

4.2. EEN LABEL IN HET LEVEN ROEPEN VOOR DE SPELERS INZAKE DIGITALE INCLUSIE DIE ALS OCR FUNGEREN

De openbare computerruimten worden ondersteund door uiteenlopende overheids- of verenigingsstructuren: zij kunnen rechtstreeks een gemeentedienst zijn, ondergebracht in maatschappelijke centra, zoals het OCMW, of geïntegreerd in bibliotheken, of zelfs culturele centra. Het is daarom van essentieel belang om duidelijke en uniforme normen vast te

stellen voor de definitie van wat kwaliteits-OCR is en om een label in het leven te roepen. Met het oog op duidelijke communicatie rond het concept OCR, moet dit label toegekend worden door de overheden, die bijgedragen hebben tot het vastleggen van de kwaliteitscriteria. Het zou dus een officiële erkenning vormen alsook een toegangspunt naar subsidies in verband met de digitale kloof. Dit label zou ook dienen met het oog op meer visibiliteit naar het grote publiek, zodat het dus makkelijk herkenbaar en verspreidbaar zou moeten zijn. Ten slotte zou het dienen tot wederzijdse erkenning binnen het netwerk.

Error! Reference source not found.

Dit label is een initiatief van de Waalse regering en valt nu onder de *Ministre du Numérique*. Het is bedoeld om de strijd aan te gaan tegen de digitale uitsluiting en de burgerparticipatie van eenieder in de informatiemaatschappij te bevorderen. Het label wordt toegekend aan lokale diensten die activiteiten opzetten op het gebied van initiatie, opleiding en bemiddeling inzake digitale toepassingen en die het charter onderschreven hebben. Het label « espace public numérique de Wallonie » waarborgt het publiek: (1) een aangepast dienstenaanbod (toegang, initiatie, sensibilisering, opleiding, bemiddeling); (2) technologische, pedagogische en menselijke ondersteuning; (3) professionele animatie door een of meer gekwalificeerde animatoren; (4) een efficiënte infrastructuur en geavanceerde apparatuur; (5) openingsuren van minstens 16 uur per week; (6) een sociaal tariefbeleid.



4.3. HET BEROEP VAN DIGITALE ANIMATOR PROFESSIONALISEREN DOOR VOOR OFFICIËLE ERKENNING TE ZORGEN

Om het voortbestaan van de openbare computerruimten te waarborgen, onder meer door de financiering van een coördinator/animator, moet er officiële erkenning van het beroep komen. Er moet bijzondere aandacht worden besteed aan deze eis, die van oudsher dateert. Een mogelijkheid is om die erkenning invulling te geven van de functieclassificaties van het personeel van de plaatselijke besturen en bibliotheken of in de collectieve arbeidsovereenkomsten van de non-profitsector. Het moet minstens opgenomen worden in een lijst van ICT-gerelateerde beroepen.

De erkenning van het beroep moet onder meer bestaan in de instelling van een officieel erkende accreditering, waardoor ruimte ontstaat voor attestering van de opgedane ervaring. Deze accreditatie zal zowel gebaseerd zijn op de bestaande opleiding van opleiders (bijv. het interuniversitaire CERTICA-attest van de ULg) als op competentieprofielen die zijn opgesteld door verschillende instellingen (b.v. TechnofuturTIC of het Europese project VET4inclusion).

Error! Reference source not found.

In Frankrijk bevat de eind 2016 goedgekeurd *Loi sur le Numérique* een maatregel die een statuut in het leven roept voor de digitale bemiddelaars. Het artikel in kwestie bepaalt: 1) de opdrachten en interventieniveaus van een digitale bemiddelaar; 2) de functieprofielen; 3) de referentiekaders voor vaardigheden en opleiding (algemene vaardigheden, technische vaardigheden en opleidingsvaardigheden). Gevolg is dat het uitoefenen van het beroep van digitale bemiddelaar binnenkort een erkenning zal vereisen. Het vereiste diploma zal op het niveau liggen van een master 1 (bac+4). Deze maatregel is goed nieuws voor het beroep, dat tot nu toe net als in België, gebukt ging onder een schrijnend tekort aan structurering en erkenning. Het is nu aan de huidige en toekomstige bemiddelaars om deze kans aan te grijpen met de bedoeling hun beroep zo goed mogelijk te organiseren en te structureren door representatieve organen in het leven te roepen, die op landelijk vlak in staat zijn de materiële en morele belangen van hun leden te verdedigen.

4.4. DE VOORTGEZETTE OPLEIDING VAN DE DIGITALE ANIMATEUR ONDERSTEUNEN DOOR MIDDEL VAN EEN « TRAIN THE TRAINER »-PROGRAMMA TEN BEHOEVE VAN DE DIGITALE ANIMATEUR VAN DE GELABELDE OCR-STRUCTUREN.

Het bevorderen van de voortgezette opleiding van spelers inzake digitale inclusie vormt een sleutelement voor de professionalisering van deze functie. De coördinatie ervan is een mechanisme dat met voorrang door het gewestelijke

coördinatieplatform uitgerold moet worden (zie Aanbeveling 4.1). De functie van digitale animator in een OCR of in andere structuren die deze dienst aanbieden, vereist immers bredere vaardigheden dan alleen kennis inzake digitale technologieën. Begeleiders en lesgevers vervullen over het algemeen rollen die verder reiken dan de louter technische begeleiding van gebruikers. Vaak zijn zij bemiddelaars op zowel digitaal, menselijk als sociaal vlak. Daarom zouden zij recht moeten hebben op voortgezette opleiding, die hen in staat stelt deze veelzijdige rol op te nemen, met in het bijzonder het onthaal van de sociaal kansarme groepen met zeer specifieke behoeften.

Error! Reference source not found.

Het is belangrijk om te onderstrepen dat in Brussel, op initiatief van spelers op het terrein zoals de sociale economiestructuur CF2M bijvoorbeeld, al meerdere jaren modules voor de opleiding van «multimedia-animator» georganiseerd worden. De eigenschappen die geëist worden om deze opleiding met diploma te kunnen volgen, zijn volgens de website van CF2M, de volgende: de kandidaat moet aangetrokken zijn door de verscheidenheid aan werk, nieuwsgierig en bereid om zijn kennis door te geven. Zijn rol als overdrager van kennis omvat zowel pedagogische knowhow als technische vaardigheden. Hij zal ook moeten leren zijn methoden aan te passen aan zijn publiek. De vaardigheden die hij via de opleiding kan verwerven, zijn veelzijdig en beantwoorden overduidelijke aan de behoeften van de OCR' s: (1) ontwerpen, voorbereiden en plannen van animatieprojecten (2)

animeren van workshops in het kader van een multimediatproject (3) het publiek kennis laten maken met het gebruik van ICT-tools en -toepassingen (4) instaan voor het dagelijks beheer van een pc-park (5) advies verstrekken aan lesgevers en gebruikers.

Ondanks het belang van deze opleidingsmodules ter verbetering van de kwaliteit van de begeleiding van de professionals in de sector van de digitale inclusie, zijn deze tot op vandaag noch verspreid noch officieel erkend.

DE CO-CONSTRUCTIE VAN EEN NETWERK VOOR DIGITALE INCLUSIE OP GEMEENTEVLAKE IN DE HAND WERKEN

Gelet op het relatieve gebrek aan kennis van de bestaande initiatieven inzake digitale inclusie, zowel bij het grote publiek als bij andere professionals uit andere sectoren van de maatschappelijke inclusie, is het van essentieel belang om de lokale vermazing van de spelers inzake digitale inclusie en van de OCR's in het bijzonder, te versterken door partnersamenwerking met het netwerk van de lokale spelers in de hand te werken. Dit garandeert zowel de efficiëntie als het voortbestaan van de acties, die zich inzetten voor een onmiskenbaar transversale problematiek.

5.1. BEVORDEREN VAN DE ONDERLINGE KENNIS VAN DE VERSCHILLENDE SPELERS INZAKE DIGITALE EN MAATSCHAPPELIJKE INCLUSIE OP WIJKVLAK DOOR MIDDEL VAN EEN INTERACTIEVE KAART VAN HET RESPECTIEVELIJKE AANBOD VAN BEGELEIDINGSDIENSTEN, ONDER ALLE PROFESSIONALS TE PROMOTEN EN TE VERSPREIDEN

Om dergelijke partnersamenwerking tot stand te brengen, is op de eerste plaats nood aan kennis van de andere professionals van de plaatselijke instellingen, de opbouw van een gemeenschappelijk cultuur, informatie over de verschillende voorzieningen en de werking ervan, alsook van het bestaande aanbod inzake sociale en digitale begeleiding in de wijk. Wederzijdse kennis tussen professionals is immers essentieel om een goede oriëntatie van de gebruikers te garanderen. Een interactieve digitale kaart van het aanbod diensten inzake digitale en maatschappelijke inclusie in elke gemeente kan in dit verband een zeer nuttig hulpmiddel zijn (cfr. Aanbeveling 3.1).

5.2. DE PROBLEMATIEK VAN DE DIGITALE INCLUSIE INBEDDEN IN DE NIEUWE PROGRAMMA'S TOT STEDELIJKE HER WAARDERING³² DOOR DE GEWESTELIJKE EN GEMEENTELIJKE INSTANTIE ERTOE AAN TE ZETTEN DE SLEUTELROL TE ERKENNEN VAN DE SPELERS INZAKE DIGITALE INCLUSIE BIJ DE DUURZAME ONTWIKKELING VAN DE BRUSSELSE WIJKEN

In het kader van de nieuwe oriëntaties van het stadsbeleid kunnen de meeste Brusselse gemeenten, met name de meest kansarme, voordeel halen uit nieuwe programma's tot stedelijke opwaardering. Deze zijn met name gebaseerd op duurzame wijkcontracten, die tot doel hebben de levenskwaliteit van wijken en hun leefomgeving te verbeteren door de uitbouw van openbare ruimten en wijkinfrastructuren ter versterking van de sociale samenhang. Deze voorzieningen zijn ook bedoeld ter bevordering van de strijd tegen de kansarmoede in de wijken, de opvang en de begeleiding van de meest kwetsbare doelgroepen. Om geen aanvullend plan op lokaal niveau te moeten opstellen,

³² Ordonnantie van 6 oktober 2016, aangenomen door het Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, regelt de aangelegenheid met betrekking tot stedelijke herwaardering. Met programma's voor stedelijke herwaardering worden bedoeld de duurzame wijkcontracten, de stadsvernieuwingscontracten en het stadsbeleid. Dit document is beschikbaar op het volgende internetadres: <http://wijken.brussels/3/>.

zouden de lokale overheden de dimensie van de digitale inclusie als een transversale dimensie kunnen opnemen in de uitvoering van hun acties. Het is de bedoeling om alle betrokken plaatselijke spelers – gemeentelijke ambtenaren, educatieve, sociaal-culturele en economische spelers, enz. – bewust te maken van het belang van de digitale inclusie in onze maatschappij, de behoeften van de plaatselijke bevolkingen beter in kaart te brengen om met name alle plaatselijke initiatieven ter bevordering van digitale en maatschappelijke inclusie beter uit te rollen. In dit verband zijn de OCR's en de andere verenigingen die strijden voor digitale inclusie essentiële partners, aangezien zij ondersteuning en coördinatie van de digitale dimensie kunnen bieden bij de uitrol van deze wijkcontracten, gekoppeld aan het maatschappelijk, educatief en cultureel werk. De OCR's kunnen een rol toebedeeld krijgen van dienstverlening aan de andere bemiddelaars op het grondgebied, die vaak slecht opgeleid zijn in digitale media, in het bijzonder een functie tot animatie van de lokale netwerken.

5.3. ALLE PROFESSIONALS INZAKE MAATSCHAPPELIJK WERK MOBILISEREN ROND DE PROBLEMATIEK VAN DE DIGITALE ONGELIJKHEDEN DOOR HEN OP TE LEIDEN TOT EEN BETERE INZET VAN DEZE TOOLS IN HUN DAGELIJKSE PROFESSIONELE PRAKTIJKEN MET HUN DOELGROEPEN

Het oprichten van een lokaal netwerk van professionals die zich bewust zijn van de uitdagingen inzake digitale inclusie, vereist ook dat zij goed toegerust moeten zijn om de digitale tools te

kunnen integreren in hun professionele praktijken en het functioneren van hun dagelijkse structuren.

Het is zo dat de meeste sociale bemiddelaars de digitale technologieën niet systematisch in hun beroepspraktijken integreren, dit vanwege een gebrek aan vaardigheden of onvoldoende besef van het belang van digitale inzet van digitale technologieën voor een succesvolle maatschappelijke (re)integratie.

Om deze bemiddelaars gepast op te leiden, is het noodzakelijk deze opleiding systematisch te integreren in het studieprogramma van hun oorspronkelijke opleiding. Bovendien moeten deze bemiddelaars tijdens hun beroepsloopbaan toegang hebben tot voortgezette opleidingen, zodat zij digitale vaardigheden kunnen verwerven die verder gaan dan het strikte kader van de digitale basisvaardigheden. Deze acties moeten gebaseerd zijn op de bestaande gemeenschappen van lesgevers, spelers inzake sociaal-professionele inschakeling, permanente vorming en maatschappelijk werk, die al jaren betrokken proberen om een digitale pedagogie in hun respectievelijke sector in te bedden. Deze kapitalisatie zal leiden tot succesvolle uitwisselingen van ervaringen of van innovatieve onderwijsmethoden. Ook de uitwisselingen tussen de Vlaamse Gemeenschap en de Franse Gemeenschap moet bevorderd worden.

Error! Reference source not found.

Pédagothèque, opgericht in 2003, is een pedagogisch platform opgezet door het CF2M en CF2D, dat tot doel heeft lesgevers van volwassenen actief inzake digitale inclusie, pedagogische hulpmiddelen, digitale tools, maar ook diverse gezaghebbende websites, artikelen over het

onderwerp, recensies, methoden, enz. aan te bieden. In het tijdperk van de digitale technologieën, de zelfopleiding, de MOOC's, kan het faciliteren van de toegang tot deze digitale resources en tools, lesgevers en sociale bemiddelaars de kans bieden om zichzelf op te leiden tot integratie van ICT's in hun beroepspraktijken. Dit platform werd opgericht vanuit de vaststelling dat de professionals inzake maatschappelijk werk vaak nauwelijks opgeleid zijn in dit soort digitale tools. Het doel van de site is om hun praktijken te verbreden, hun vaardigheden en hulpmiddelen te verbeteren en onderlinge uitwisselingen in de hand te werken. De site heeft zijn rol al 13 jaar goed vervuld met regelmatige bezoeken, zelfs buiten België. Vandaag de dag staat de website op «stand-by» vanwege sinds 2016 niet meer gefinancierd door de overheid. Deze toestand is des te betreurenswaardiger als men weet dat de ervaring van de lesgevers van de Pédagothèque twee moeilijke realiteiten aan het licht brengt bij de lesgevers op het terrein, die deel uitmaken van gewestelijke organisaties actief in sociaal-professionele inschakeling: (1) deze laatste zijn zelf soms slecht opgeleid en beschikken over weinig IT-vaardigheden in het algemeen; (2) er is vrijwel geen systematische voortgezette opleiding van sociale bemiddelaars georganiseerd door de verenigingen die de gewestelijke inschakelingsprogramma's aanvullen. Maar zoals B. Goffinet (2017) opmerkt, moet de opleiding van de professionals die zich inzetten voor de sociale integratie van kansarme groepen, niet het eerste doel zijn om daadwerkelijk vooruitgang te boeken in de strijd tegen de digitale ongelijkheden?

Error! Reference source not found.

MediaCoach is een opleiding voor professionals uit de sociaal-culturele sector, uit het maatschappelijk werk, die werken met kinderen, jongeren of volwassenen en die opleiding in digitale media willen integreren in hun beroepspraktijken en hun organisatie. Deze opleiding werd opgezet op initiatief van *Mediawijs* van het *Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid*, in samenwerking met *Cultuurconnect*, *LINC vzw*, *Mediaraven* en *UC Leuven-Limburg*, en krijgt steun van de Vlaamse overheid - Departement Onderwijs en van de *Evens Foundation*. Deze opleiding focust op concrete activiteiten rond het gebruik van ICT's en initiatie in digitale media. Het uiteindelijke doel van de training is dat de deelnemers hun verworven kennis in hun eigen instelling inzetten. Het project dat in de loop van de opleiding uitgewerkt wordt, moet uiteindelijk uitmonden in daadwerkelijke veranderingen in de eigen organisatie.

5.4. PLAATSELIJKE OVERHEIDSINSTELLINGEN EN VERENIGINGEN ONDERSTEUNEN EN UITRUSTEN WAARDOOR ZIJ DIGITALE TECHNOLOGIEËN IN HUN DAGELIJKSE WERKING KUNNEN INTEGREREN

Naast de noodzaak om de werknemers in deze organisaties te ondersteunen bij het integreren van de digitale dimensie in hun beroepspraktijken (cfr. Aanbeveling 5.3), is het ook de bedoeling om hun instellingen te helpen een «digitalisering» tot stand te brengen om ICT's in alle aspecten van hun functioneren te integreren. Om deze overgang doeltreffend en duurzaam te laten

verlopen, zullen de instellingen methodologische ondersteuning nodig hebben (evaluatie van de doelstellingen en de uitrusting in organisaties, checklists voor interne ICT-audits, enz.). Dit vereist dat de instellingen binnen de eigen organisatie of extern op zoek gaan naar «overdragers van digitale vaardigheden» en deze ook inzetten. Deze kunnen vooraf op individueel vlak worden opgeleid via opleidingsprogramma's zoals *MediaCoach* (zie inspirerende praktijk hierboven), bijvoorbeeld om vervolgens andere professionals in hun organisatie te ondersteunen.

EVALUEREN OM VOORUITGANG TE BOEKEN EN TE ANTICIPEREN OP DE DOORBAAK VAN NIEUWE FACTOREN INZAKE DIGITALE KWETSBAARHEID

6.1. EEN REGELMATIGE EVALUATIE MAKEN VAN ALLE ACTIES GEFINANCIERD EN UITGEROLD IN HET KADER VAN HET BRUSSELSE GEWESTELIJK PLAN TOT DIGITALE INCLUSIE

De uitrol van het gewestelijke plan moet een regelmatige en systematische evaluatie omvatten van het effect van reeds bestaande en toekomstige maatregelen in de strijd voor digitale inclusie. In heel Brussel zijn er al een groot aantal initiatieven die een of meer aspecten inzake digitale uitsluiting proberen te bestrijden, maar geen enkele ervan wordt systematisch geëvalueerd. De regelmatige evaluatie van bestaande initiatieven vormt echter een fundamenteel aspect voor de uitrol van een passend en toekomstgericht beleid. Ook nieuwe initiatieven op dit gebied moeten systematisch worden geëvalueerd. In dit verband is het van essentieel belang een aangepast evaluatiekader uit te werken dat niet alleen rekening houdt met criteria als doeltreffendheid, efficiëntie, afstemming of duurzaamheid, maar ook een gelijkheids criterium omvat, met name door de relevantie te beoordelen van de maatregelen die worden genomen voor degenen die het verst van de digitale technologieën af staan.

Error! Reference source not found.

In 2015 publiceerde de regering van het Verenigd Koninkrijk, als onderdeel van haar strategie inzake e-inclusie ([Digital Inclusion Evaluation Toolkit](#)) een eerste

ontwerp van een handleiding voor het beoordelen van de activiteiten inzake digitale inclusie op verschillende organisatorische schalen. Sindsdien heeft het team met talloze spelers van de plaatselijke overheden, de academische wereld en de caritatieve sector samengewerkt om dit evaluatie-instrument te verbeteren. In het voorjaar van 2017 is een nieuwe versie verschenen. Het document is onderverdeeld in afzonderlijke blokken, die gemakkelijker te gebruiken zijn en los staan van elkaar. In een kort synthesedocument worden de kernprocessen voor een goede evaluatie van e-inclusieacties belicht ongeacht de schaal van het initiatief. Deze toolkit is bedoeld voor zowel grote als kleine organisaties, ongeacht of zij al evaluatie-expertise hebben dan wel beginners zijn op dat vlak. Deze methodologische gids vormt een stevige onderbouw en een waardevolle bron van inspiratie voor de uitrol van systematische evaluaties van de acties inzake digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

6.2. UITROLLEN VAN EEN GEWESTELIJKE BAROMETER OM DE EVOLUTIE VAN HET ICT-GEBRUIK EN DE DIGITALE ONGELIJKHEDEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST TE METEN

Op federaal vlak bestaat sinds 2005 een barometer van de digitale ongelijkheden, gecreëerd op initiatief van de FOD Economie. De huidige barometer is gelinkt aan het Europese mechanisme voor onderzoek naar ICT-toegang en –gebruik door de gezinnen onder de koepel van Eurostat, en levert een statistisch portret terzake op van België en maakt ook een aantal algemene vergelijkingen tussen de drie Gewesten van het land

mogelijk. Op basis van de huidige statistische gegevens kan echter geen diepgaande evaluatie gemaakt worden van de toestand inzake digitale ongelijkheden binnen elk gewest van het land, en met name ook niet van de geografische verschillen tussen de Brusselse gemeenten of zelfs wijken. Om een duidelijk beeld te krijgen van de evolutie van de digitale ongelijkheden op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is het belangrijk om een gewestelijke barometer in te voeren van het ICT-gebruik door de Brusselse burgers, barometer die in Wallonië en Vlaanderen wel al bestaat. Idealiter zou deze opdracht om de ontwikkelingen inzake ICT-toegang en -gebruik te meten, toevertrouwd moeten worden aan een organisatie of platform die aan monitoring doet van deze kwesties, waarbij met name permanente deskundigen uit de academische wereld werkzaam zijn. Deze organisatie zal synergieën kunnen creëren met bestaande initiatieven aan weerszijden van de taalgrens (met name het *Agence du Numérique* en *iMinds*). Deze waakorganisatie zal niet alleen een observatiefunctie hebben. Zij zal ook aanbevelingen formuleren voor de uitrol van nieuwe maatregelen die op nieuwe behoeften inspelen.

BIBLIOGRAFIE

Adrian J.-F. (2016), « Danemark: une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion », *Gestion Publique*, Note réactive, nr. 86, september 2016.

Ala-Mutka K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Publications Office of the European Union, Luxemburg.

Boubée N. (2011), « La méthode de l'autoconfrontation: une méthode bien adaptée à l'étude de l'activité de recherche d'information ? », *Études de communication*, 35, 47-59.

Boullier D. (2016), *Sociologie du numérique*, Armand Colin, Paris.

Brotcorne P., Damhuis L., Lauren V., Valenduc G., & Vendramin P. (2010), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*. Rapport pour la Politique scientifique fédérale, Academia Press, Brussel / Gent.

Brotcorne, P., Mariën, I. & Schurmans, D. (2017). *Inclusion numérique en Région bruxelloise. 12 recommandations pour une politique d'inclusion durable. Brussel*: Rapport in het kader van IDEALiC; mei 2017.

Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009b), *Offline jongeren en de digitale kloof – Over het risico op ongelijkheden bij "digital*

natives". Studie voor de FOD Maatschappelijke integratie, Brussel, september 2009.

Brotcorne P., Dekelver J.; Mertens L., Nicolay K., Valenduc G. (2010), *Voorbereiding van de tweede fase van het nationale actieplan ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015*. Studie voor de FOD Maatschappelijke Integratie uitgevoerd door de Fondation Travail-Université (FTU) en het Onderzoekcentrum K-point van de Katholieke Hogeschool Kempen.

Brotcorne P., Valenduc G. in samenwerking met Dekelver J., Van Hoecke L. (2013), *Voorstellen voor een nationaal actieplan voor e-inclusie tegen 2020*. Studie voor de FOD Maatschappelijke integratie, december 2013.

Burger A. (2012), *ITU Finds Two Times More Mobile Than Fixed Broadband Subscribers*, ITU, 15 oktober.

Castells, M. (2000). *The Rise of The Network Society: The Information Age: Economy, Society and Culture*, Londen, Wiley-Blackwell.

Castells, M. (1991). *The Informational City: A New Framework for Social Change*. Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.

Crang, M., Crosbie, T., & Graham, S. (2006).

« Variable geometries of connection: Urban digital divides and the uses of information technology », *Urban Studies*, 43(13): 2551-2570.

DiMaggio P., Hagittai E., Celeste C., Shafer S. (2004), *Digital inequality: from unequal access to differentiated use*, in Neckerman K. (ed.), *Social inequality*. Russel Sage Foundation, New York.

- Downey J. & McGuigan J. (1999), *Technocities*. London, SAGE.
- Gilbert M. (2010), « Theorizing digital and urban inequalities », *Information, Communication & Society*, 13(7), 1000–1018.
- Goffinet B. (2017), « Pédagothèque, portail web pédagogique interactif: Stop ou encore ? », *l'Essor de l'Interfédé*, 82.
- Goffman E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, 2-La présentation de soi*. Le sens commun. Parijs, Les Éditions de Minuit.
- Gonzales A. (2016), « The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance », *Information, Communication & Society*, 19 (2), 234-248.
- Graham, M. (2011). « Time machines and virtual portals. The spatialities of the digital divide. Progress », *Development Studies*, 11(3), 211–227.
- Granjon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale », *Les Cahiers du Numériques: Fracture sociale et injustice sociale*, Hermès Lavoisier, n°1/2009, 19-44.
- Hargittai E. (2002), « Second-order digital divide: difference in people's online skills », *First Monday*, 7 (4), University of Illinois, Chicago.
- Hargittai E. (2010) « Digital Na(t)ives ? Variations in Internet Skills and Uses among members of the 'next generation' », *Social Inquiry*, 80(1), 92-113.
- Helsper E. (2008), *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the Information Society*. London, Department for Communities and Local Government.
- Ishida T., Ishiguro H. & Nakanishi H. (2002), « Connecting digital and physical cities », *Digital Cities II: Computational and Sociological Approaches*, 183–188.
- Mariën, I. & Baelden, D. (2016). « Radicaal Digitaal in Vlaanderen: Naar een e-inclusieve toekomst voor alle burgers? » *Policy Brief*, 3, SMIT (Studies Media Information Telecommunication), VUB.
- Mariën, I. & Baelden, D. (2015), *8 Profielen van Digitale Ongelijkheden*. Onderzoeksrapport in het kader van het IDEALiC onderzoeksproject.
- Mariën I., Van Audenhove L. (2012), *Digitale inclusie & beleid in Gent*. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.
- Mariën, I., Van Audenhove, L. (2012), *Meetbaarheid van digitale inclusie*. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.
- Moss, M. (1998), « Technology and Cities », *Emerging Issues in Urban Development*, 3 (3), 107- 127
- Mossberger, K., Tolbert, C., & McNeal, R. (2008), "Excerpts from Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation", (Cambridge, Mass.: MIT Press, 2007) by Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert and Ramona S. McNeal, *First Monday*, 13, (2-4).
- Shapiro J. M. (2006), « Smart Cities: Quality of Life, Productivity, and the Growth Effects of Human Capital. », *Review of Economics and Statistics*, 88(2), 324–335.
- Schurmans D., Mariën I., Laenens W., & De Coninck J. (2016) *Digitale inclusie voor sociale inclusie. Welzijn en welbevinden van kwetsbare jongeren in de digitale stad: implementatie en beleid?* Eindrapport Prospective Research for Brussels.

Van Dijk L. (2005), *The deepening divide – Inequality in the information Society*, London, Sage Publications.

Van Deursen, A.J.A.M. (2010), *Internet Skills: vital assets in an information society*, Universiteit van Twente, Enschede.

Van Deursen, A.J.A.M., & Van Dijk, J.A.G.M. (2009), "Using the Internet: Skill related problems in users' online behavior", *Interacting with Computers*, 21, (5-6), 393-402.

Valenduc G. (2010), *La fracture numérique en Belgique. Une analyse des données statistiques existantes*. Studie uitgevoerd door de Fondation Travail-Université (FTU) en gepubliceerd met de steun van de Franse Gemeenschap, oktober 2010.

Vendramin P., Valenduc G. (2003), *Internet et inégalités – Une radiographie de la fracture numérique*. Editions Labor, Brussel.

« European Digital Progress Report (EDPR) » (2017), Europese Commissie, mei 2017. [online] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

« Witboek 2014-2019 » (2014), Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest. [online] http://cibg.brussels/nl/nieuws_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019 .

Manville C. and *al.* (2014), *Mapping Smart City in the EU*, Europees Parlement. [en ligne] [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/507480/IPOL-ITRE_ET\(2014\)507480_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf)

BIJLAGEN

Kaart nr. 1: De mate van digitale kwetsbaarheid van de gemeenten gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten

Kaart nr. 2: De mate van digitale kwetsbaarheid van de wijken op basis van leeftijd en geslacht van de bevolking gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten.

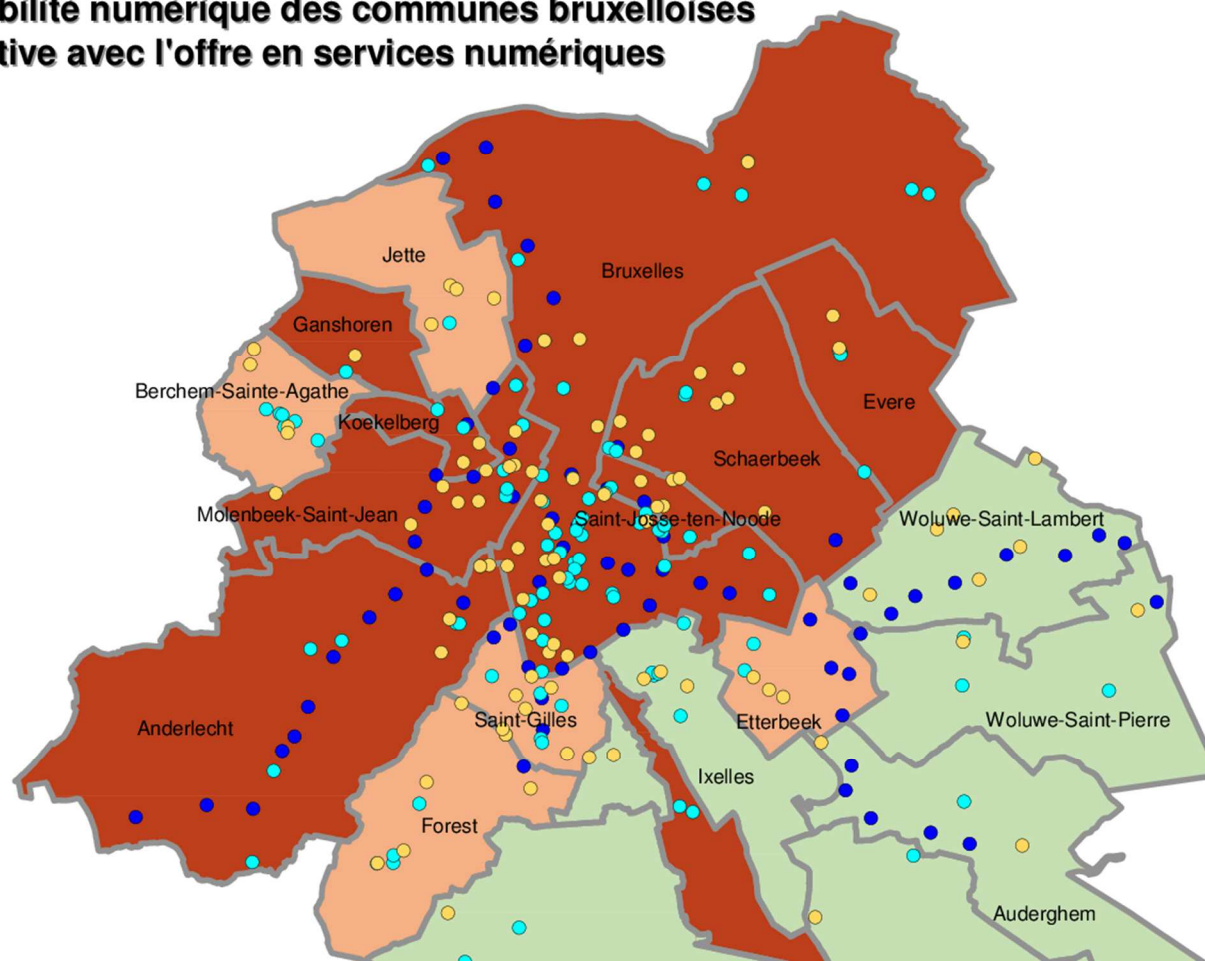
Kaart nr. 3: De mate van digitale kwetsbaarheid van de wijken op basis van de sociaal-economische toestand en het geslacht van de bevolking gecorreleerd aan het aanbod digitale diensten.

Kaart nr. 4: Superpositie van de indices inzake digitale kwetsbaarheid binnen de wijken en het aanbod digitale diensten

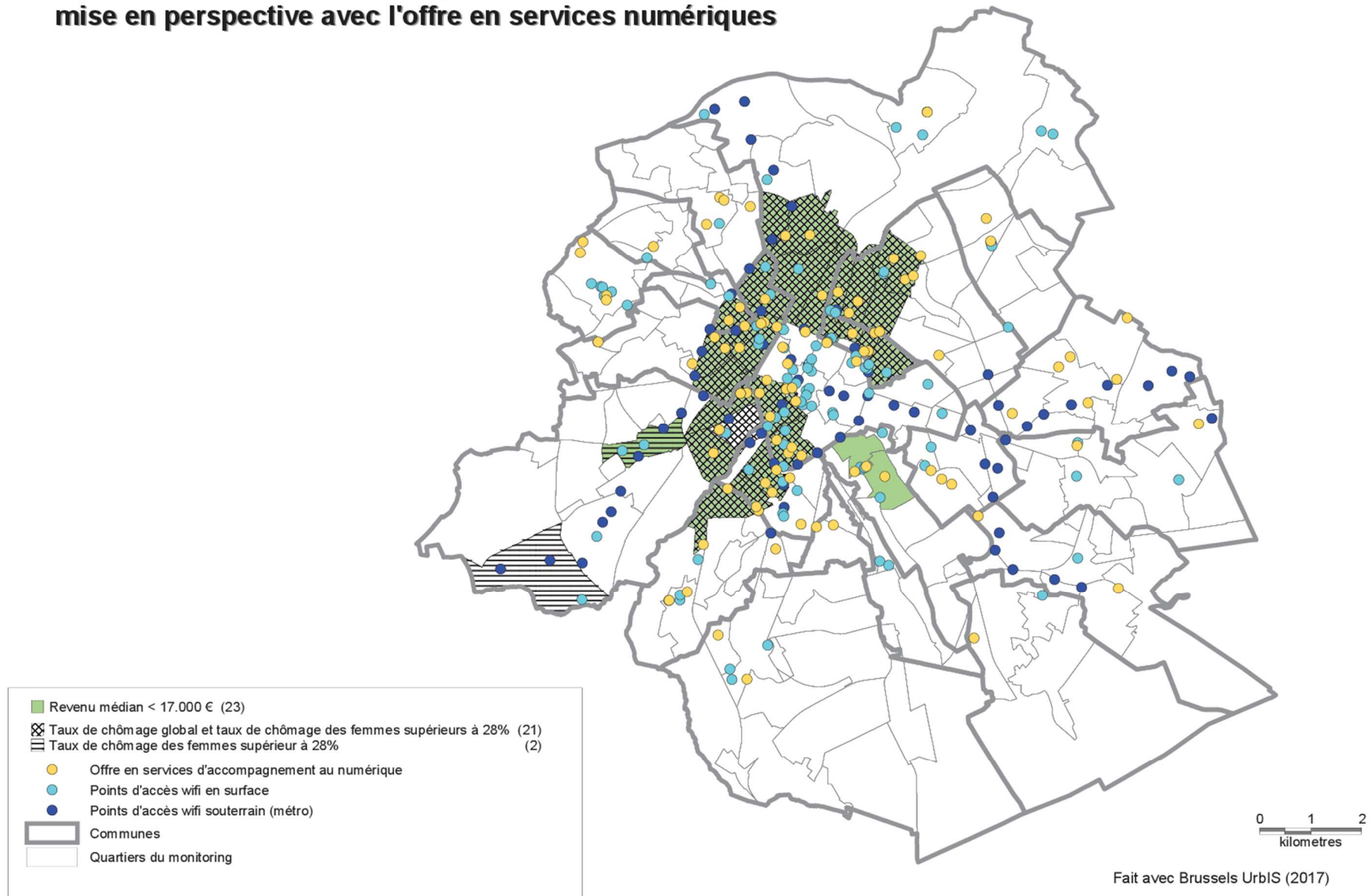
Kwetsbaarheid van de gemeenten en hun wijken afgetoetst aan het bestaande aanbod digitale diensten (hotspots, OCR's en andere) – samenvattende factsheet

Inventarisatie van de initiatieven ten gunste van de digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

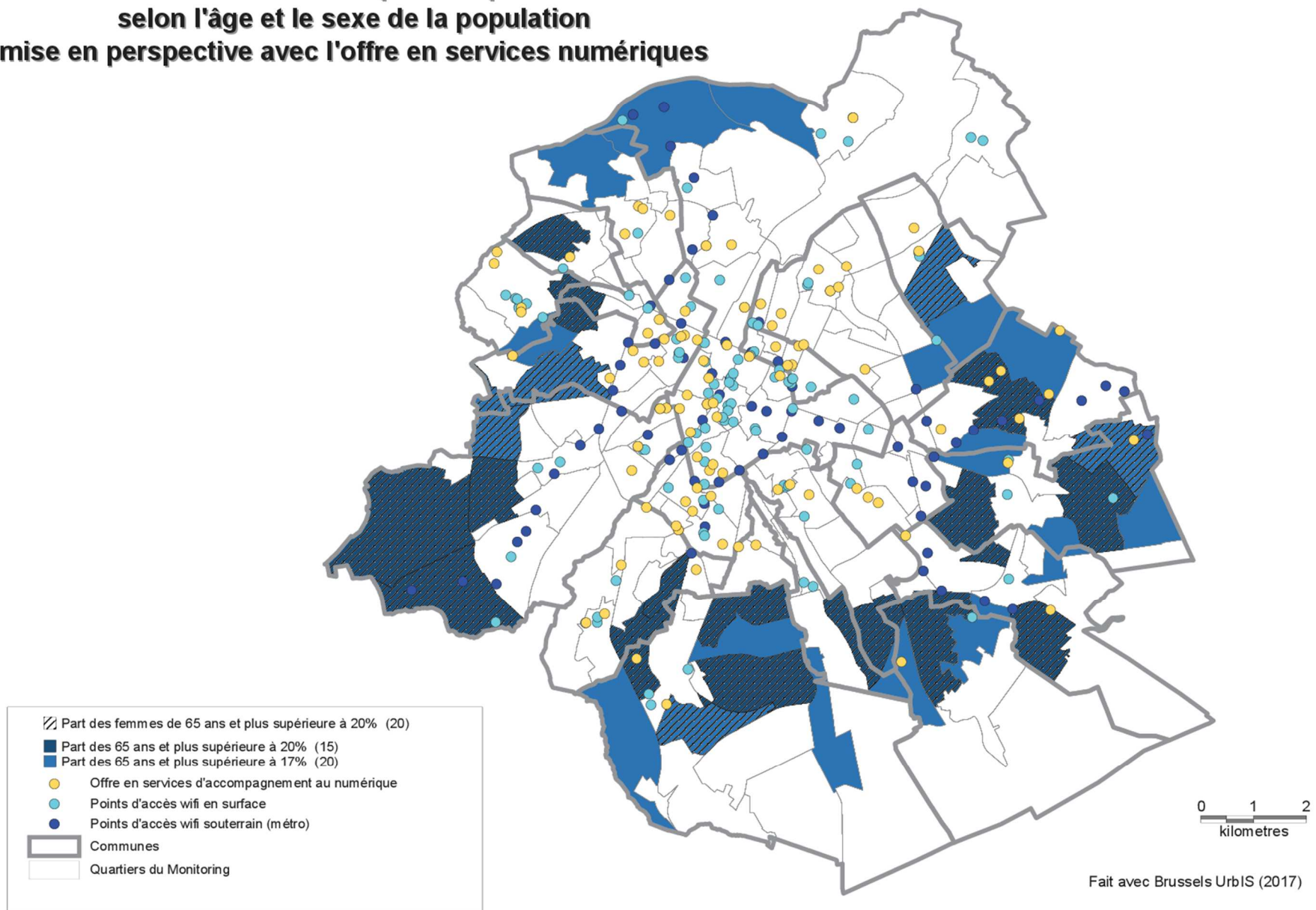
Le niveau de vulnérabilité numérique des communes bruxelloises mis en perspective avec l'offre en services numériques



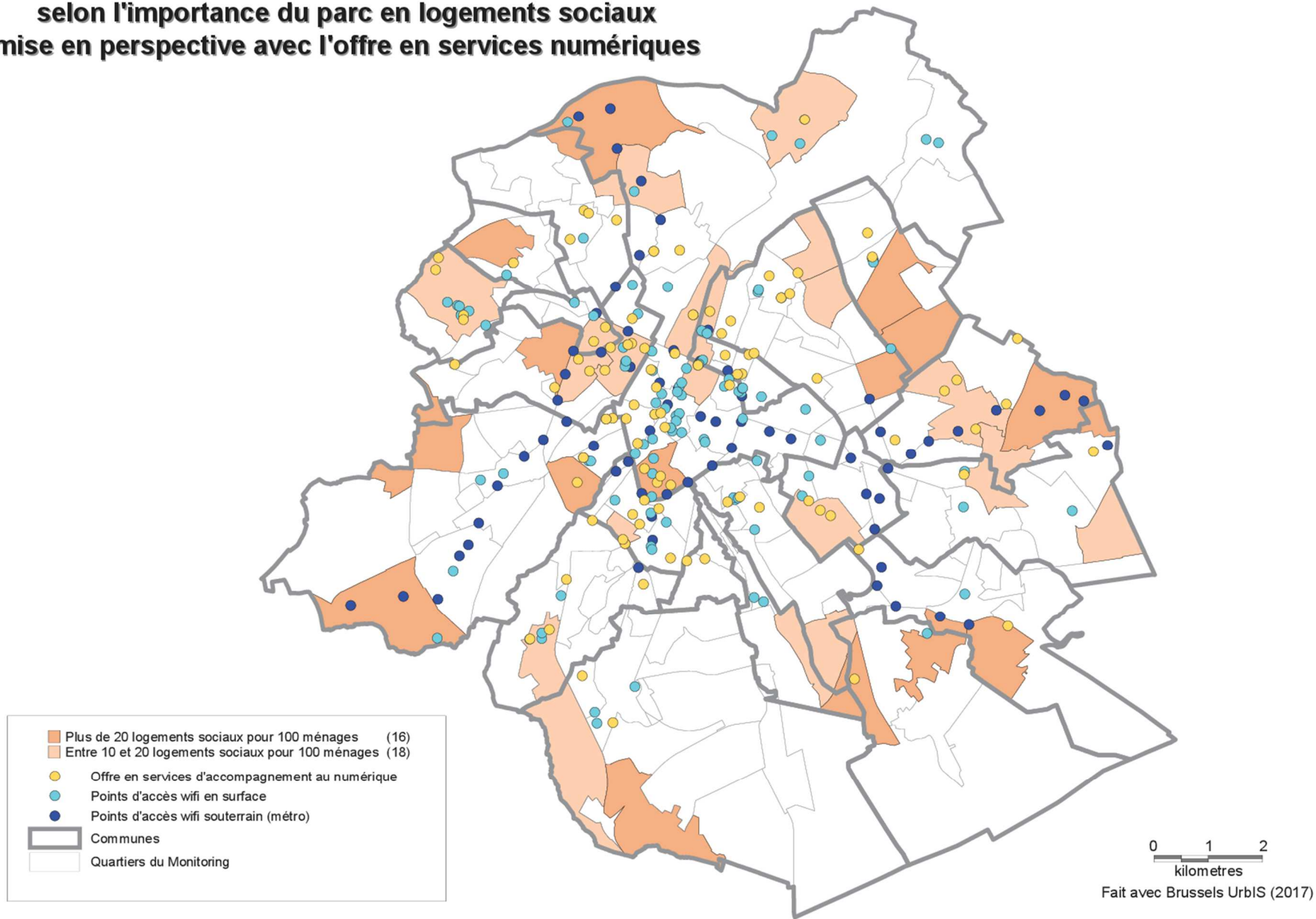
Vulnérabilité numérique des quartiers selon la situation socio-économique et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre en services numériques



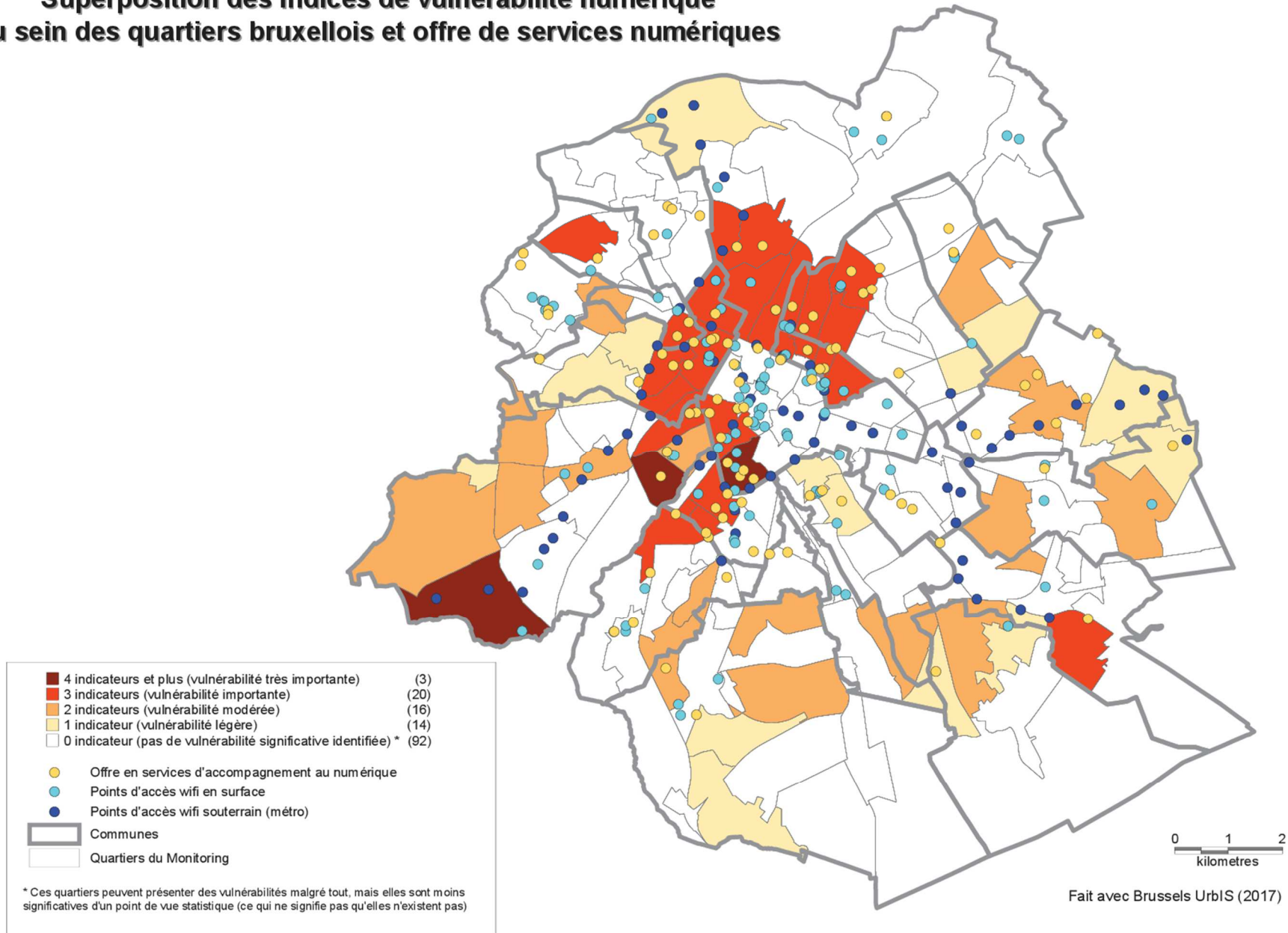
Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'âge et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre en services numériques
















Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'importance du parc en logements sociaux mise en perspective avec l'offre en services numériques



Superposition des indices de vulnérabilité numérique au sein des quartiers bruxellois et offre de services numériques









































Kwetsbaarheid van de gemeenten en hun wijken gecorreleerd aan het bestaande aanbod digitale diensten (hotspots, OCR's en andere) – samenvattende factsheet

	Digitale kwetsbaarheids score	Kwetsbare wijken in de gemeente	Kwetsbaarheden van de wijk 	Aantal gratis hotspots/wijk / wijk	Aantal structuren die digitale diensten aanbieden/wijk
ANDERLECHT	3,9 Grote kwetsbaarheid	Scherdemaal			
		Neerpede			
		Vogelzang - Erasmus		1	
		Moortebeek - Peterbos			
		Kuregem Dauwwijk			3
		Kuregem Bara		3	1
		Kuregem Veeweide			1
		Anderlecht Centrum		3	
		Goede lucht			
		Andere wijken		4	1
OUDERGEM	2,3 Lage kwetsbaarheid	Transvaal		1	2
		Vogelzang			
		Drie Linden			
		Andere wijken		4	

SINT-AGATHA-BERCHEM	2,9 Middelmatige kwetsbaarheid	Frans Hospitaal			
		Andere wijken		7	4
BRUSSEL	3,6 Grote kwetsbaarheid	Boondaal			
		Oud Laken West		1	
		Oud Laken Oost			2
		Havenwijk		1	
		Noordwijk		2	1
		Anneessens		2	4
		Stalingrad		5	
		Marollen		1	4
		Heizel		1	
		Andere wijken		34	10
ETTERBEEK	2,7 Middelmatige kwetsbaarheid	Geen wijk die beduidend kwetsbaarder is dan de andere		5	3
EVERE	3,8 Grote kwetsbaarheid	Leopold III-laan			
		Paduwa			
		Andere wijken		2	2
VORST	2,8 Middelmatige kwetsbaarheid	Hoogte 100			
		Vossegat-Roosendaal			
		Laag Vorst			1
		Andere wijken		5	4
GANSHOREN	3,2 Grote kwetsbaarheid	Villas van Ganshoren			
		Andere wijken		1	1
ELSENE	2,1 Lage kwetsbaarheid	Boondaal			
		Matonge		4	2
		Flagey - Malibran		1	1
		Dries			
		Andere wijken		2	2

JETTE	2,9 Middelmatige kwetsbaarheid	Geen wijk die beduidend kwetsbaarder is dan de andere	1	4
KOEKELBERG	3,3 Grote kwetsbaarheid	Frans Hospitaal		
		Koekelberg		2
		Andere wijken	3	
MOLENBEEK	4,3 Grote kwetsbaarheid	Frans Hospitaal		
		Machtens	1	
		Moortebeek - Peterbos		
		Havenwijk	2	1
		Historisch Molenbeek	4	7
		Weststation	2	1
		Hertogin		
		Kuregem Dauwwijk		
		Karreveld	1	1
		Andere wijken		1
SINT-GILLIS	2,9 Middelmatige kwetsbaarheid	Kuregem Bara	1	
		Hallepoort	4	3
		Bosnië		1
		Andere wijken	6	4
SINT-JOOST-TEN-NODE	4,1 Grote kwetsbaarheid	Noordwijk	1	
		Brabantwijk		1
		Haachtsesteenweg		3
		Sint-Joost Centrum	5	1
		Andere wijken	2	

SCHAARBEEK	3,7 Grote kwetsbaarheid	Noordwijk					3	1		
		Brabantwijk							2	
		Haachtsesteenweg								1
		Collignon					3			4
		Reyers								
		Andere wijken						1		1
UKKEL	2,3 Lage kwetsbaarheid	Hoogte 100								
		Vossegat-Rosendaal								1
		Churchill								
		Observatorium								
		Dieweg								
		Kriekenput-Homborch-Verwinkel								
Andere wijken							3		1	
WATERMAAL-BOSVOORDE	2,5 Lage kwetsbaarheid	Boondaal								
		Watermaal Centrum					1			
		Dries								1
		Drie Linden								
		Andere wijken								
SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE	2,5 Lage kwetsbaarheid	Roodebeek - Sterrebeelden					1		3	
		Stokkel								
		Kapelleveld						2		
		Andere wijken						2		3
SINT-PIETERS-WOLUWE	1,9 Lage kwetsbaarheid	Vogelzang								
		Sint-Paulus								
		Kapelleveld						1		
		Andere wijken						2		2

Inventarisatie van de initiatieven ten gunste van de digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

LEGENDE: BESCHRIJVING VAN HET INITIATIEF

F = acties opgezet door de federale instanties maar ook met voordelen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest B = acties opgezet door de Brusselse autoriteiten

T = acties opgezet door de spelers op het terrein (verenigingen, sociale economie, plaatselijke besturen, privé-sector) die in sommige gevallen projectgebonden door de overheid gesubsidieerd worden

Eu = acties opgezet door de spelers op het terrein met financiering door de Europese Unie

**NAAM VAN
HET
INITIATIEF**

BESCHRIJVING VAN HET INITIATIEF

NIVEAU

TOEGANG EN APPARATUUR		
Wifi-Brussels	<p>Programma van de Brusselse overheid om gratis draadloze internettoegang aan te bieden via het gratis gewestelijk wifi-netwerk. Vroeger URBIzone en omgedoopt tot wifi. brussels in september 2016, werd dit programma oorspronkelijk ontworpen om openbare ruimtes uit te rusten waar het glasvezelnetwerk al aanwezig is. In het kader van de participatieve <i>Smart City</i> zullen ook de plaatselijke besturen nauw betrokken worden bij de bepaling van de met voorrang uit te rusten plaatsen. Voor elke gemeente wordt minstens één plaats uitgerust met dit net en de gemeenten mogen in het kader van het impulsbeleid een andere (gemeentelijke) site kiezen op hun grondgebied. De investering in wifi is een bewuste keuze en heeft tot doel de digitale inclusie nog meer te ondersteunen. Daarnaast zorgt een uitgebreid en performant wifi-netwerk ook voor de uitstraling van Brussel als toeristische trekpleister.</p>	B
Fiber-to-the-school	<p>Dit programma werd in 2014 opgestart met het doel 168 middelbare scholen in het Brusselse Gewest op termijn uit te rusten met breedbandinternet (100 Mbps) en hen zo internettoegang te bieden die beter afgestemd is op hun opdracht. Dit initiatief vormt een nieuwe mijlpaal in het Multimediaplan van het Brusselse Gewest, waarvan de uitrol naar rata van 28 scholen per jaar gespreid wordt over een tijdspanne van zes jaar.</p>	B

**NAAM VAN
HET
INITIATIEF**

BESCHRIJVING VAN HET INITIATIEF

NIVEAU

BEGELEIDING - OPLEIDING		
Digital Champions	«Digital Champions» (letterlijk: digitale kampioenen) bundelt de nationale digitale competenties in België. Dit initiatief brengt meerdere bestaande programma's samen. Verder worden ook nieuwe benaderingswijzen uitgetest, zoals de inzet van ICT-professionals in scholen om de jeugd te motiveren.	F
Digital Belgium Skills Fund	Dit programma werd in 2017 opgestart door Alexander De Croo, vice-eerste minister en minister van de Digitale Agenda. De Koning Boudewijnstichting heeft als taak projecten te selecteren in opdracht van de FOD Strategie en Ondersteuning. Het doel is te investeren in projecten die de digitale vaardigheden van sociaal kwetsbare kinderen, jongeren en jongvolwassenen verbeteren. Dit omvat tevens initiatieven met betrekking tot opleidingen op korte, middellange of lange termijn. Dit programma draagt bij tot het dichten van de digitale kloof. In eerste instantie worden projecten ondersteund, die de deelnemers digitale vaardigheden bijbrengen. Het gaat daarbij niet alleen om elementaire vaardigheden, zoals initiatie in programmering en online beveiliging, maar ook om het uitdiepen van complexere vaardigheden, bijvoorbeeld op front-endgebied. De nadruk ligt vooral op organisaties die werken met kinderen, jongeren en jonge volwassenen jonger dan 30 jaar, maar anderzijds zullen ook intergenerationale projecten financiële steun krijgen. Dit fonds wordt opgezet voor een periode van drie jaar (2017-2020) en beschikt over 18 miljoen euro aan werkingsmiddelen. De geselecteerde projecten ontvangen financiële steun ten belope van 50.000 tot 500.000 euro.	F
4Wings Foundation	Deze stichting ondersteunt innovatiegerichte projecten op het gebied van digitale inclusie met het doel (kans)armoede te bestrijden.	T

<p>BeCentral - www.becentral.org</p>	<p>Om de uitdagingen van de digitale technologie het hoofd te bieden en de laagst geschoolden in staat te stellen hun digitaliseringstraject op te starten, heeft een groepering van 28 Belgische persoonlijkheden uit de digitale wereld - ondernemers, politieke leiders, experts, coaches en investeerders – dit initiatief genomen. Vanuit de vaststelling dat een groot deel van de bevolking niet kan mee profiteren van de technologische vooruitgang, beslisten zij de ruimte BeCentral in te richten boven het Centraal Station in Brussel. Deze ruimte is bestemd voor het aanleren van nieuwe technologieën. Het concept draait rond een plaats en een opleiding. Het initiatief omvat BeCentral, een ruimte van 2.000 vierkante meter waar opleiding in digitale technologieën verstrekt wordt. In deze ruimte worden diverse initiatieven uitgerold om digitale vaardigheden bij te brengen. Op termijn wordt BeCentral <i>the place to be</i> waar workshops, labs, opleidingscursussen worden georganiseerd en voor elk initiatief dat voorziet in de behoeften aan digitale opleiding.</p> <p>Het eerste initiatief dat in dit verband werd opgezet is BeCode.</p>	<p>T</p>
<p>BeCode</p>	<p>Gratis programmeerschool die in 2017 werd opgestart in de nieuwe ruimte BeCentral in het Centraal Station. BeCode wil een helpende hand reiken aan jongeren die minder slaagkansen hebben (omdat ze werkloos, ongeschoold of onopgeleid zijn) alsook aan anderen die niet aan het arbeidsproces deelnemen. Om deze kloof te overbruggen, wil deze school meerdere troeven bundelen: technische competenties bijbrengen, digitaal ondernemerschap bevorderen, persoonlijke vaardigheden ontwikkelen en talent opsporen. Zo kunnen gemotiveerde personen die digitaal ongeletterd zijn meer in het bijzonder een opleiding van zes maanden volgen in digitale technologieën.</p> <p>De cursus richt zich niet tot kandidaat-programmeurs, maar vooral tot digitale analfabeten die op de trein van de digitalisering willen stappen. De deelnemers worden voornamelijk op basis van hun motivatie geselecteerd.</p> <p>Het programma en het concept vinden hun oorsprong in de Simplon-school in Frankrijk, waarmee trouwens een partnerschap werd opgezet. De BeCode-school gaat eind maart van start met de cursussen en wordt gefinancierd door ondernemingen uit de privésector (Telenet, Orange enz.). De school vertrekt met een budget van 400.000 euro en zal twee klassen met een twintigtal leerlingen opleiden.</p>	<p>T</p>

<p>Capital Digital</p>	<p>Capital Digital is een proefproject dat in 2016 werd opgestart door Karel Vinck, hoofd van het reclamebureau Duval Guillaume, met de hulp van drie lokale verenigingen die zich inzetten ten behoeve van kansarmen, vroegtijdige schoolverlaters (<i>drop-outs</i>) en werklozen: de vzw Maks (Media Actie Kuregem-Stad, ontstaan uit de fusie tussen de initiatieven KuregemNet en Kurasaw-Kuregem Sociale Actie voor Werk), de vzw Foyer (Molenbeek) en Fedactio (Federatie van Actieve Verenigingen).</p> <p>Dit project wil personen warm maken voor ICT's en werkgelegenheid bevorderen door tieners (7-12 jaar) met een kansarme achtergrond gratis en op een ludieke wijze te leren programmeren in het kader van zo goed als gratis lokale vakantiecampen.</p> <p>In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft dit initiatief concreet vorm gekregen dankzij de beslissing van Bianca Debaets, Brussels Staatssecretaris bevoegd voor Gewestelijke en Gemeentelijke Informatica en Digitalisering, om subsidies te verlenen voor de aankoop van tablets. Voor het overige ligt het zwaartepunt op vrijwilligerswerk: niet alleen door medewerkers van de deelnemende verenigingen, maar ook door jongeren die in het verleden al begeleiding hebben gekregen.</p>	<p>B T</p>
<p>I-Linc project http://www.i-linc.eu/</p>	<p>I-LINC aims to develop a sustainable and all encompassing platform on the topic of ICT (for) learning and inclusion. The I-LINC platform will be an online environment for networking; participation and learning that will focus on boosting the employability and entrepreneurship capacities of young people.</p> <p>The project will benefit and gather existing platforms, networks and resources that are available on the topic of ICT (for) learning and inclusion. The project will also develop an active community of stakeholders in the field while linking them to the main beneficiaries - young people.</p> <p>Horizon 2020. Looptijd: 3 jaar. Begindatum: 1 januari 2015. Einddatum: 01/01/2015. 12 december 2017 12/31/2017</p>	<p>T EU</p>

<p>Versterken van de ICT-competenties van analfabete mensen</p>	<p>Om te leren lezen, schrijven en rekenen is de beheersing van de digitale media een <i>must</i>. Alfabetisering vereist dus ook een opleiding in de nieuwe technologieën. Van 2014-2020 helpt <i>Lire et Écrire Bruxelles</i> laag- of ongeschoolde Brusselaars een opleiding te volgen of een baan te vinden door hen vaardigheden bij te brengen in het gebruik van nieuwe technologieën, onder meer door:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) personen die deelnemen aan het alfabetiseringsproces en met een basiskennis Frans als vreemde taal op te leiden in het gebruik van nieuwe technologieën en multimedia b) modules te organiseren voor laag- of ongeschoolde werkzoekenden met de nadruk op solliciteren via het internet. <p>Financiering door het Europees Sociaal Fonds.</p>	<p>T EU</p>
<p>Mediacoach</p>	<p>De opleiding MediaCoach richt zich tot een doelgroep van professionele mensen die niet gespecialiseerd zijn in onderwijs op het gebied van media en digitale technologie, met name: (1) jeugdwerkers en -begeleiders: jeugdorganisaties, jeugdcentra, sector van de jeugdzorg; (2) volwassenenwerkers en -begeleiders: volwassenenonderwijs/permanente educatie, cultuurcentra, sociaal-pedagogische sector (3) pedagogische en diplomacoördinatoren in de schoolgemeenschap; (4) de opleiding is ook geschikt voor leraren, bibliothecarissen, mediathecarissen.</p>	<p>T EU</p>

Digital Storytelling

Digital Storytelling is een project dat personen ertoe aanzet hun eigen digitaal verhaal te schrijven. Digital Storytelling geeft het woord aan gewone mensen. Zo kunnen de deelnemers hun creativiteit de vrije loop laten om bepaalde ervaringslessen beter in perspectief te brengen en hun relaas te doen over hun digitale belevenissen. Digital Storytelling zet aan tot bezinning over het leven, met als concreet resultaat een 2 tot 3 minuten durende video van digitale analfabeten over hun talenten. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt dit initiatief georganiseerd door de vzw Maks in Kuregem, één van de armste wijken van Brussel. Deze vereniging zet zich in om de digitale kloof te overbruggen en werkgelegenheid in Brussel te bevorderen door diverse innovatiegerichte projecten op touw te zetten.

Dit project maakt deel uit van een Europees project: BRIGHTS (<http://www.brights-project.eu/en/>) gericht op het ontwikkelen van storytelling in het onderwijs met het oog op mondiaal burgerschap, zowel op school als in het niet-formeel onderwijs. Daartoe voorziet het project in opleidingen voor leraren, opvoeders en opleiders, over de mogelijkheid om via Digital Storytelling met jongeren een gesprek op gang te brengen over wereldwijde vraagstukken. Diverse thema's lenen zich tot het gebruik van Digital Storytelling, zoals migratie, identiteit, duurzame ontwikkeling, milieu, kritisch denken, media. Doelgroep van dit project: de middelbare scholieren (12-19 jaar). De opleiding bestaat uit een online cursus – MOOC (*Massive Open Online Course*) – alsook uit twee ontmoetingen van persoon tot persoon. Hierbij krijgen leraren en opvoeders concrete hulpmiddelen aangereikt die ze rechtstreeks kunnen toepassen bij het jeugdwerk. De opleiding richt zich tot leraren en opvoeders in België, Kroatië en Griekenland.

Dit project wordt medegefinancierd door het Erasmus+-programma van de Europese Unie in het kader van Key Action 3 «Social Inclusion through Education and Youth».

T
EU

ECVET4e-inclusion
<http://ecvet4einclusion.eu/>

Multimedia-animatoren basisvaardigheden bijbrengen (training the trainers). Dit project is bedoeld om een cursusmodule op te zetten om animatoren in een telecomcentrum of openbare computerruimte kennis en basisvaardigheden bij te brengen. Deze module kan ook dienen als leidraad voor alle animatoren die werken met kwetsbare groepen. Uiteraard kan deze module van pas komen voor iedereen die interesse heeft voor de digitale opleiding van kwetsbare groepen en voor hun relatie met ICT's. Aan dit project wordt deelgenomen door België, Frankrijk, Italië, Spanje en Roemenië.

T
EU

**NAAM VAN
HET
INITIATIEF**

BESCHRIJVING VAN HET INITIATIEF

NIVEAU

COÖRDINATIE EN UITWISSELING VAN GOEDE PRAKTIJKEN

<p>CABAN-netwerk</p>	<p>Netwerk van spelers inzake e-toegankelijkheid in Brussel, opgericht in 2010. Het letterwoord CABAN staat voor "Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique". Dit collectief bestaat uit verschillende verenigingen of structuren die met elkaar gemeen hebben dat zij zich inzetten voor de digitale inclusie, met name door digitale ruimten en voorzieningen in Brussel beter toegankelijk te maken.</p> <p>Dit netwerk streeft ernaar een brug te slaan tussen de spelers inzake digitale inclusie om de visibiliteit van hun werk bij overheidsinstanties en het brede publiek te verbeteren. Dit netwerk is geen overheidsinitiatief, maar werd opgericht door spelers op het terrein die zich bezighouden met digitale inclusie. Het netwerk krijgt geen werkingssubsidies van het gewest. Dit is een specifiek kenmerk van het Brusselse landschap, net zoals de rijkdom en de verscheidenheid aan spelers die dit netwerk kenmerken. In tegenstelling tot het OCR-netwerk in Wallonië staat het netwerk daadwerkelijk open voor alle spelers op het gebied van toegankelijkheid, waaronder opleidingscentra, bibliotheken, spelers in de sociale economie en andere initiatieven op dit gebied.</p>	<p>T</p>
<p>Digitale week</p>	<p>De in 2000 gelanceerde Digitale Week is een jaarlijks participatief en gedecentraliseerd evenement dat honderden activiteiten opzet rond gratis of bijna gratis digitale activiteiten in heel Wallonië en Brussel. Deze activiteiten zijn bestemd voor iedereen die nieuwe digitale en internettechnologieën wil ontdekken, begrijpen en uitproberen. Deze week wordt gecoördineerd door Vlaamse en Franstalige spelers op het terrein die werkzaam zijn in de sector van de digitale inclusie en/of media-opleiding. De week wordt inderdaad georganiseerd door PointCulture en Média Animation, in samenwerking met LINC, CultuurConnect en Mediawijs.be.</p>	<p>..</p>