

## SAMENVATTING

We leven in een samenleving waarin het digitale en de snelle technologische evoluties een impact hebben op alle aspecten van ons leven. De coronacrisis heeft duidelijk aangetoond welke opportuniteiten digitale technologieën met zich meebrengen. Ze heeft echter ook pijnlijk blootgelegd dat niet iedereen mee is. Voor deze mensen betekent dat een belemmering voor hun deelname aan de samenleving en de toegang tot hun rechten. We moeten vermijden dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral te beurt vallen aan groepen die sociaal, cultureel en economisch al bevoordeeld zijn, waardoor de kloof tussen sociale groepen dieper wordt.

De Koning Boudewijnstichting wenst via deze barometer het fenomeen digitale uitsluiting in kaart te brengen en de oorzaken en gevolgen ervan beter te begrijpen. Bovendien willen we monitoren hoe dit fenomeen evolueert, in de hoop de digitale kloof te zien verkleinen.

### DE KERN VAN DE ZAAK

- **De ongelijke toegang tot digitale technologieën of 'De digitale kloof van de eerste graad':**
- Een grote meerderheid van de Belgen heeft thuis een internetverbinding: het ging in 2019 om 90% van de huishoudens. 88% van hen heeft een breedbandaansluiting. Dat betekent ook dat 10% van de Belgische bevolking thuis niet over een internetverbinding beschikt.
- De kwaliteit van de internetverbinding wisselt naargelang van de gewesten. In Wallonië blijven er gebieden (*zones blanches*) die niet zijn uitgerust met een glasvezelkabel of waar de verbinding van slechte kwaliteit is.
- In 2019 waren de gezinnen met een laag inkomen en de alleenstaanden het minst met het internet verbonden:
  - Bijna drie huishoudens op tien met een laag inkomen beschikken thuis niet over een internetverbinding. In vergelijking met onze buurlanden en het Europese gemiddelde vertoont België inzake internettoegang volgens het inkomen de grootste ongelijkheid.
  - 22% van de alleenstaanden en 9% van de koppels zonder kinderen hebben thuis geen internetverbinding. Alleenstaande vrouwen in Wallonië zijn het meest kwetsbaar: 30% van hen beschikt thuis niet over een internetverbinding.
- De manieren waarop mensen met het internet zijn verbonden worden steeds mobieler. De smartphone wordt dé drager waarmee mensen op het internet gaan, onafhankelijk van hun inkomen, opleidingsniveau of leeftijd.

De individuen die economisch en sociaal-cultureel het meest bevoordeeld zijn, zijn ook het vaakst multi verbonden. Anders gezegd: hoe lager het inkomen en hoe lager het opleidingsniveau, hoe meer de smartphone de enige drager is waarmee men z'n internetverbinding tot stand brengt. Het type drager heeft echter een belangrijke invloed op zowel de gebruiksmogelijkheden en -vormen als op de ontwikkeling van digitale competenties.

- In 2019 was slechts 8% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar een niet-gebruiker van het internet. Dat cijfer was in 2015 nog bijna het dubbele (14%).
  - o Bijna een kwart (24%) van de mensen met een laag inkomen is een niet-gebruiker. De kloof volgens inkomen is de jongste vier jaar kleiner geworden, maar blijft in België groter dan in onze vier buurlanden en dan het Europese gemiddelde.
  - o Meer dan één Belg op vijf (21%) die respectievelijk laaggeschoold is en tussen 55 en 74 jaar oud, gebruikt het internet niet. Dat percentage stijgt tot 28% bij de mensen tussen 65 en 74 jaar.
  - o Deze tendensen zijn in Wallonië meer uitgesproken dan in Vlaanderen.

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

- In 2019 beschikte slechts 38% van de Belgen over gevorderde digitale vaardigheden.
- 32% van de individuen heeft zwakke digitale vaardigheden. Als we daar de 8% niet-gebruikers aan toevoegen, dan kunnen we stellen dat 40% van de Belgische bevolking kwetsbaar is voor de toenemende digitalisering van de samenleving.
- Deze kwetsbaarheid stijgt tot 75% van de mensen met een laag inkomen en die laaggeschoold zijn. Ook 79% van de vrouwen tussen 55 en 74 jaar, en 54% van de werkzoekenden, zijn digitaal kwetsbaar.
- Kenmerkend voor digitale vaardigheden is dat ze voortdurend moeten worden bijgesteld. De snelle en permanente digitale innovaties verplichten iedereen om zijn vaardigheden continu op peil te houden. Wie dat niet doet, raakt achterop.

→ **Ongelijkheid op het vlak van het gebruik van essentiële diensten of 'De digitale kloof van de derde graad':**

- In 2019 gebruikten negen Belgen op tien tussen 16 en 74 jaar regelmatig het internet, thuis of op andere plaatsen<sup>1</sup>, van wie de grote meerderheid dagelijks (85%). De frequentie in het gebruik is globaal genomen dezelfde in de drie Belgische gewesten.
- Internetbankieren en e-commerce hebben de Belgen zich in grote mate eigen gemaakt. Het gebruik van digitale overheidsdiensten lijkt daarentegen sinds enkele jaren op hetzelfde peil te blijven.

---

<sup>1</sup> Volgens de enquête van Statbel-Eurostat is een regelmatige gebruiker iemand die in de drie maanden voorafgaand aan de bevraging minstens één keer het internet heeft gebruikt.

- In het Vlaams Gewest worden de diverse onlinediensten het vaakst gebruikt, zowel e-banking (82%) als onlineaankopen (76%). Ter vergelijking: de percentages voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedragen respectievelijk 67% en 66%, en voor het Waals Gewest 77% en 67%. Alleen voor e-administratie zijn de gebruikspercentages globaal genomen vergelijkbaar in de drie gewesten.
- De groepen die sociaal-economisch en cultureel meer zijn achtergesteld maken minder online gebruik van essentiële diensten dan de groepen uit meer bevoordeelde milieus. 51% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau deden nog nooit een onlineaankoop. 37% van hen hebben nog nooit e-banking gebruikt en 55% en 67% heeft nog nooit gebruik gemaakt van e-administratie.
- 56% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van degenen met een laag opleidingsniveau kiezen ervoor om online geen formulieren te bezorgen aan administraties, terwijl ze nochtans deze administratieve stap (bv. *tax on web*) moesten zetten. De belangrijkste reden die hiervoor wordt aangehaald is dat men dan hulp moet vragen aan een derde. Dat wordt gevolgd door: te weinig vaardigheden en de complexiteit van de administratieve stappen.

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