

1 op 5 voelt zich hulpeloos in digitale samenleving

sensibilisering, informatie en opleiding noodzakelijk!

Een op de vijf Belgen geeft toe dat ze verloren lopen in de digitale samenleving en dat dit hen stresseert. Dat blijkt uit een onlinebevraging van de Gezinsbond en gepensioneerdenvoetbeweging OKRA. De organisaties vrezen dat voor een grote groep mensen in onze snel digitaliserende samenleving uitsluiting dreigt. De enquête bij 1.000 Belgen is uitgevoerd naar aanleiding van Wereldalfabetiseringsdag (8 september).



Digitalisering leidt tot hulpeloosheid en stress

Uit onderzoek* bij 1.000 Belgen blijkt dat de digitale kloof erg groot is: iets meer dan de helft van de respondenten (55%) wil graag meer onlinezaken kunnen regelen met overheidsinstellingen, banken en nutsbedrijven. Maar een derde ziet dat dan weer niet zitten. Ze willen liever terug overschakelen naar papieren administratie maar vrezen ze dat daar extra voor moeten betalen. En ze ervaren dat als een inbreuk op hun keuzevrijheid.

Bij één op de vijf Belgen leidt de groeiende digitalisering tot stress. Liefst 22% zegt zich vaak hulpeloos en verloren te voelen omdat er tegenwoordig zoveel geregeld wordt via het internet. Tegelijkertijd zegt een derde van de Belgen – voornamelijk jongeren – dan weer dat ze zich zorgen maken over het feit dat ze eigenlijk te véél online bezig zijn, voornamelijk met hun sociaal media.

Digitale overheid blijkt nog ver weg

Volgens de federale overheid moet digitaal de nieuwe standaard worden voor interactie met de burger tegen 2020. Dat zal nog heel wat inspanningen vergen. Want die digitalisering mag dan intussen wel de norm zijn in onze privéwereld, op het werk en voor het afhandelen van financiële zaken; we blijven toch opvallend gehecht aan fysieke contacten als het gaat over overheidszaken. De meerderheid van de respondenten (53%) zegt zelden of nooit administratieve aanvragen – bijvoorbeeld voor toelages, premies, subsidies, ... - online af te handelen. Ook het aantal online belastingaangiftes stijgt nog slechts mondjesmaat.

Liefst 40% van de respondenten klaagt dat er te weinig mogelijkheden zijn om telefonisch of via het loket zaken te regelen met overheidsadministraties. Ze geven ook duidelijk aan dat er meer informatie, betere handleidingen of helpdesk en zelfs meer opleidingen nodig zijn om aanvragen en aangiftes digitaal te kunnen afhandelen.

Angst voor fraude

Digitaal werken is veruit het meest ingeburgerd op het vlak van bankzaken. Negen op de tien betaalt ondertussen zijn facturen al meestal of altijd online.

Toch blijven nog 3 op de 10 Belgen zweren bij papieren bankafschriften en verzekeringsdocumenten. Het grootste probleem blijkt de perceptie van onveiligheid. Een derde van de respondenten die nog niet digitaal betaalt, is er bijvoorbeeld van overtuigd dat dit gevaarlijk is. Meer dan een kwart van alle Belgen geeft aan dat ze in het verleden al slechte ervaringen hadden en slachtoffer werden van fraude, hacking, misleidende informatie of stalking.

Gebrek aan interesse of aan kennis?

Digitale geletterdheid en activiteit blijken sterk af te hangen van leeftijd en opleidingsniveau. Hoe jonger en hoe hoger opgeleid, hoe meer men zich thuis voelt in de digitale samenleving. Ellen Ophalvens van de **OKRA** studiedienst treedt bij; "Computercursussen op een aangepast leertempo voor ouderen blijven noodzakelijk. De overheid moet hier dan ook voldoende middelen voor vrijmaken."

Opvallend is dat het aandeel Belgen dat veel minder digitaal actief is, uiteenvalt in twee belangrijke groepen. Enerzijds is er de categorie die zegt niet geïnteresseerd te zijn, anderzijds degenen die aangeven dat ze het te moeilijk vinden of dat het hen ontbreekt aan hulp en middelen. "Maar je kunt je de vraag stellen of ook die desinteresse niet te maken heeft met een gebrek aan kennis en inzicht. Liefst 60% van alle Belgen geeft aan dat ze graag internet- en computeropleidingen willen volgen om beter mee te zijn en blijven", zeggen Anneke Blanckaert, communicatiedirecteur van de Gezinsbond.

1 op de 10 vreest voor zijn job

Op het werk is de digitalisering voor de meeste Belgen nog amper weg te denken: 46% zegt bijna de hele dag achter de computer te zitten. Bijna één op de drie zegt dat de digitale evoluties op dit vlak te snel verlopen. Meer nog: ruim één op de tien vreest zelfs voor zijn job omdat ze niet kunnen volgen. Bijna de helft is dan ook vragende partij voor meer opleidingen op het werk.

Ook op privévlak is het internet helemaal een onlosmakelijk deel van ons leven geworden: 79% zegt ook buiten het werk vaak te mailen of te chatten via sociale media. Al is er relatief gezien een opvallend groot aandeel hoogopgeleiden dat zegt daarin niet geïnteresseerd te zijn. Ook online shoppen raakt stilaan ingeburgerd: bijna 43% zegt al vaak online te winkelen.

Tot slot zegt Anneke Blanckaert van de Gezinsbond: "er is in ieder geval een belangrijke taak weggelegd voor de overheid. We beseffen met zijn allen dat verdere digitalisering onvermijdelijk is, maar ondertussen is er nu al een omvangrijke groep die niet meer mee is. Dat vraagt de nodige sensibilisering: mensen moet overtuigd raken van de meerwaarde van digitalisering. Tegelijkertijd merken we dat ze sneller afhaken naarmate de taken complexer worden. Het komt er dus op aan om hen gerust te stellen, de processen zo eenvoudig mogelijk te maken, hen zo goed mogelijk te begeleiden – zeker ook via de telefoon of aan het loket – en in voldoende opleidingsmogelijkheden te voorzien."

"Zolang niet iedereen mee is of kan met de digitale revolutie, is het belangrijk om in voldoende alternatieven te voorzien. Ook wie geen computer heeft, moet blijvend kunnen gebruik maken van rechtstreekse contacten via telefoon of loket en papieren documenten. Tot slot valt ook op dat zowat alle respondenten, dus ook zij die al volop mee zijn, aangeven dat een goedkopere internetaansluiting

hen zou aansporen om vaker gebruik te maken van digitale tools,” besluit Ellen Ophalvens van de **OKRA**.

* In de zomer van 2016 peilde de Gezinsbond naar de digitale kennis van Belgen. Uit dat onderzoek bleek dat vandaag bijna iedereen toegang heeft tot internet maar dat het pover gesteld is met de digitale kennis – surfen, e-mailen, online facturen betalen of overheidsdocumenten aanvragen, ... - van een groot deel van de bevolking.

Deze zomer ging de Gezinsbond, **OKRA**, La LIgUE Des Familles in samenwerking met het onderzoeksbureau IVox en het project 'Mijn factuur, mijn keuze' op zoek naar de oorzaken van die 'digitale kloof van de tweede generatie' en manieren om de drempels te verlagen. Aan dit online onderzoek namen 1.000 Belgen deel, representatief op geslacht, taal, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1.000 Belgen bedraagt 3,02%.

Contacteer voor meer informatie over het onderzoek en de oproep naar de overheid:

- **OKRA** - Ellen Ophalvens – 0473 54 62 94 – www.okra.be
- Gezinsbond - Dieter Stynen – 0478 36 54 73 – www.gezinsbond.be
- Ligue Des Familles - Delphine Chabbert – 0478 77 05 95 - www.laligue.be
- Mijn Factuur, Mijn keuze – Erik Struys – 0495 51 83 58 – www.mijnfactuurmijnkeuze.be