

DIGITAAL KWETSBAREN, VAN ONZICHTBAAR TOT AUTONOOM

Een realisatie van de werkgroep 'Digitale exclusie 1030' van de CSSA

Een maatschappelijke kwestie waar lokaal over moet nagedacht worden

Op initiatief van verschillende Schaarbeekse verenigingen, Gaffi, Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030, het Wijkpartenariaat - De Schakel en het stuurcomité van de mobiele OCR Brabant, werd er in 2021 een werkgroep 'Digitale exclusie 1030' opgericht in het kader van de Coördinatie van de Schaarbeekse Sociale Actie.

Actoren uit de verenigingssector, van het OCMW en de gemeentelijke diensten beslissen samen te werken om digitale uitsluiting en de gevolgen ervan voor de toegang tot de rechten voor de inwoners van Schaarbeek doeltreffender te kunnen bestrijden.

Nieuwe fase : Aanbevelingen doen op het vlak van digitale inclusie en het waarborgen van de toegang tot de sociale rechten op basis van een enquête over de digitale kloof in Schaarbeek die zich tot werknemers en burgers richt.

Enkele cijfers voor België (2021)

- 75%** van de personen met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau beschikt niet over de juiste computervaardigheden.
- 24 %** van de huishoudens met een laag inkomen heeft thuis geen internetverbinding.
- 35%** van de Brusselse bevolking maakt geen gebruik van de onlinediensten van de openbare besturen hoewel die essentieel zijn.



Enkele cijfers voor Schaarbeek (2021)

In het kader van een enquête beantwoordden een honderdtal **maatschappelijk werkers** onze vragen:

- 3 op de 4** van de ondervraagden verklaarden niet in staat te zijn om de vragen van hun publiek te beantwoorden, omwille van de digitalisering van de procedures en van het verdwijnen van niet-digitale alternatieven.
- 2 op de 3** besteden meer tijd dan vroeger aan deze onlinehandelingen om aan de vragen van de begunstigde burgers te kunnen tegemoet komen.
- 1 op de 2** werknemers geven aan dat deze 'administratieve' handelingen geen deel uitmaken van hun opdrachten.
- 8 op de 10** bevestigen dat de digitalisering de openbare diensten voor veel mensen ontoegankelijk of moeilijk toegankelijk heeft gemaakt.

Ook een honderdtal **burgers die regelmatig een beroep doen op de Schaarbeekse verenigingen en instellingen** beantwoordden onze vragen:

- 1 op de 3** heeft thuis geen toegang tot een stabiele internetverbinding **9 op de 10** van hen geven aan dat dit voornamelijk omwille van financiële redenen is.
- 1 op de 2** heeft nog nooit van een Openbare Computerruimte (OCR) gehoord.
- 2 op de 3** hebben hulp nodig om onlinehandelingen uit te voeren.

Dematerialisatie zet de dialoog met diensten van algemeen belang onder druk

Door de dematerialisatie als gevolg van de digitalisering verdwijnt de sociale band die bij een klassiek face-to-face gesprek steeds aanwezig is. De gevolgen zijn ernstig te noemen. Het komt er immers op aan om via de diensten van algemeen belang, die voor onze waardigheid garant staan, in dialoog te treden met de Overheid en met de Belgische samenleving.

Heel wat inwoners van Brussel zijn werkloos, bezitten geen vaardigheden die erkend worden, kunnen niet in contact treden met de overheid en met andere maatschappelijke actoren, omdat alles digitaal verloopt. Dit gedwongen isolement kan een aanzienlijke impact hebben, waaronder:

- De ineenstorting van het individu waardoor het subject eerst symbolisch en later ook echt wordt uitgevlakt.
- Druk op de eerstelijnsdiensten die alleen maar toeneemt.
- Vormen van solidariteit binnen gemeenschappen, die vaak ver staan van de burgermaatschappij en er dan ook geen gemeenschappelijke maatschappijvisie op na houden.
- Steeds meer uitgesproken agressieve reacties, gevoed door wantrouwen, wrok, een inwendig gevoel van onwaardigheid als opgedrongen identiteit.

Digitale inclusie ... is veel meer dan louter hardware en vaardigheden!

Digitale inclusie wordt niet enkel bereikt met het bijbrengen van computervaardigheden. Er wordt ook ingezoomd op de uitdagingen van de digitalisering met betrekking tot de toegankelijkheid van de rechten, de problemen die dat voor de doelgroepen en voor de maatschappelijk werkers die hen daarbij helpen, meebrengt.

De digitale toegang tot de rechten wordt gekenmerkt door drie aspecten

1. Een technisch aspect dat veronderstelt dat de persoon minstens concreet over een computer en een aansluiting beschikt. Hij of zij moet die computer dan ook nog kunnen gebruiken, denk maar aan een Word-document opstellen (vaardigheden, stappen kunnen zetten als een CV verzenden of een onlinehandeling verrichten). Per slot van rekening vergroot de technische dimensie de efficiency en het gemak.

“Solliciteren gebeurt tegenwoordig bijna uitsluitend via e-mail en hoe langer, hoe minder door zich ter plaatse te gaan voorstellen (dit hangt van de sector af), maar zonder computer, zonder internetaansluiting en zonder de kennis om met een computer te kunnen werken, komen werkzoekenden dus vast te zitten.”

2. Een sociaal aspect om te worden verzekerd van een recht dat we onderschrijven. In de eerste plaats moet het recht ook daadwerkelijk bestaan en zijn omgezet door een wettelijke toepassing. De persoon moet kennis hebben van de procedures (vaardigheden). Tot slot moeten er plaatsen bestaan om de aanvraag in te dienen. Dat kan een loket zijn, maar ook een website of een e-mailadres.

“Tegen dat de post thuis wordt bezorgd, ze een afspraak gemaakt hebben met iemand die kan helpen, ze alle benodigde documenten (dat zijn er vaak veel) verzameld hebben en opnieuw een afspraak gemaakt hebben om het dossier te controleren en verzenden ... is er soms niet genoeg tijd meer en moet het hele proces overgedaan worden.”

3. Een relationeel aspect waar iemand in de eerste plaats kan vertellen wie hij of zij is en wat hij/zij wenst. Dit gebeurt in het bijzijn van anderen en bij de instellingen. Dat is het ogenblik waarop het persoonlijk vertrouwen ontstaat of wordt gefnuikt. Die ontmoeting gaat door op een indien mogelijk reële plek. Het is zo belangrijk dat er naar je wordt geluisterd. Dat verschaft de legitimiteit dat onze vraag zinvol is voor de maatschappij, dat we een eigen plek daarin hebben. Dat maakt dat iemand zich erkend voelt.

“Ik wilde me inschrijven voor een cursus, maar nergens vond ik een telefoonnummer waar ik met mijn vragen terecht kon, enkel een e-mailadres. Maar mails worden niet beantwoord.”

AANBEVELINGEN VAN DE WG DIGITALE EXCLUSIE 1030



FYSIEK TOEGANKELIJKE LOKETTEN WAAR MEN TERECHTKAN BIJ EEN DESKUNDIGE EN BEHULPZAME MEDEWERKER

Om te waarborgen dat burgers toegang hebben tot hun rechten en om dat ook binnen iedere dienst te verankeren is één zaak voor ons essentieel: de loketten waar men terecht kan bij een opgeleide en behulpzame medewerker moeten fysiek toegankelijk blijven.

We beschouwen die toegankelijkheid niet als een bijkomende aanbeveling, maar veeleer als iets dat de Staat haar burgers verschuldigd is.

De toegang tot die diensten en tot de rechten gaat steeds vaker gepaard met het gebruik van de nieuwe technologieën. Voor een grote groep mensen biedt dit ongetwijfeld heel wat voordelen, voor anderen is het dan net weer een bron van uitsluiting. Wij menen dat ieder recht, iedere dienst aan de burger minimaal “fysiek” toegankelijk moet zijn.



OPRICHTING VAN EEN CEL TOEGANG TOT DE RECHTEN

- Een dienst die zich volledig richt op “toegang tot de sociale rechten” van de burgers 1030 met een onvoorwaardelijk, menselijk,... onthaal.
- Intern observatorium dat de aandacht vestigt op obstakels en knelpunten om te komen tot een betere dienstverlening aan de bevolking.
- Dienst Onthaal & Omkadering van de Gemeente als voorbeeld van goede praktijk, maar helemaal niet gekend bij de maatschappelijke werkers en burgers van Schaarbeek.
- Een specifiek “digitaal” schepenambt dat het desbetreffende gemeentelijk beleid kan stroomlijnen.



OCR'S ALS GASTVRIJE LOKALE RUIMTEN OP MENSENMAAT DIE STRUCTUREEL WORDEN GEFINANCIERD!

- Het vestigen van dergelijke ruimtes vergt een structurele financiering
- Een OCR is meer dan een lokaal, een animator en hardware. Ze opvatten als een gebruiksvriendelijke en gastvrije plek.
- OCR binnen multifunctionele ruimten (kookworkshops, Repair café...) zodat er zoveel mogelijk diverse doelgroepen komen.
- Diensten uitwisselen. Een plek waar iemand gaat om te leren, maar ook om de eigen vaardigheden met anderen te delen.



PROFESSIONALS OP HET VLAK VAN DIGITALE INCLUSIE GENIETEN EEN DUIDELIJK KADER EN WORDEN TER ZAKE GEWAARDEERD!

Een digitale schrijfhulp, een openbaar schrijver, een openbaar computerspecialist of digitaal maatschappelijk werker ... Een centraal figuur die de driedelige autonomie bundelt: technisch, relationeel en ondersteuning bij de toegang tot de rechten. Werkt flexibel, mobiel en schept een vertrouwensband.

Een “bijzonder ruime” functie met een globale kijk op de situatie van de betrokkene die een antwoord kan aanreiken op uiteenlopende vragen. Met een computer, een gsm, een stuk papier en wat schrijfgerief kan hij overal plaatsnemen, zolang er maar een stoel of bank beschikbaar is. Door zijn professionele ingesteldheid kan hij een echt gevoel van vertrouwen scheppen.

Er moeten een kader en een mandaat in het leven worden geroepen voor de professional die als wettelijke derde optreedt en daardoor toegang heeft tot gevoelige persoonsgegevens.



HOOGWAARDIG INTERNET THUIS VOOR IEDEREEN!

- Er dient een sociaal internettarief te worden ingevoerd om een zo groot mogelijke groep toegang te bieden tot een internetverbinding van goede kwaliteit.



EEN RUIMTE VOOR MIDDELEN EN STEUNPUNTEN OM TE DELEN EN UIT TE WISSELEN

- Het aantal betrokkenen opvoeren en de ruimte openstellen voor categorieën die tot dusver nauwelijks of niet aanwezig zijn (jongeren, senioren,...).
- De verworven kennis, tips, goede praktijken die de toegang tot de diensten vereenvoudigen onderling delen.
- Een actieplan "strijd tegen digitale exclusie 1030" opzetten.



SOCIALE MONITORING ALS INSTRUMENT OM HET ONZICHTBARE ZICHTBAAR TE MAKEN

- Sommige partners beschikken over instrumenten om de digitale kloof te meten en gebruiken die ook regelmatig. Laten we de actoren van het 1030 netwerk vragen om een gemeenschappelijk, gebruiksvriendelijk meetinstrument te hanteren dat bovendien niet tijdrovend is.
- Het aantal betrokkenen opvoeren en de ruimte openstellen voor categorieën die tot dusver nauwelijks of niet aanwezig zijn (jongeren, senioren,...).
- De verworven kennis, tips, goede praktijken die de toegang tot de diensten vereenvoudigen onderling delen.



BEWEG-WIJZERING IN DE STAD

- Het digitale aanbod is vandaag in de openbare ruimte onzichtbaar.
- Er zou een gemeenschappelijk uithangbord /logo moeten worden ontworpen, zoals dat ook voor andere diensten bestaat (bijvoorbeeld de Postpunten).
- Dit bindend element kan de actoren van digitale inclusie dichterbij elkaar brengen.
- Aan de hand van de bewegwijzering kan een periodieke inventaris van het digitale aanbod in Schaarbeek worden opgemaakt.



BURGER-ACTIEGROEP DIGITALE KLOOF

- Individuele en collectieve acties om burger en bestuur/verkozenen dichterbij elkaar te brengen.
- Een plaats waar los van specifieke vragen wordt geluisterd en begrip wordt getoond.
- Uitgangspunt om nieuwe praktijken voor te stellen.
- Driehoek burger – maatschappelijk werker – ambtenaar om een totaalbeeld te verwerven en de aanvragen binnen meer redelijke termijnen te behandelen.



HOOGWAARDIGE EN VLOT TOEGANKELIJKE OPENBARE WIFI

Het digitale aanbod is vandaag in de openbare ruimte onzichtbaar.

- Gemeenschappelijke en evolutieve lijst/kaart van de actoren op het gebied van digitale inclusie Bewegwijzering in de stad naar de actoren op het gebied van digitale inclusie.
- Ontwerpen van een gemeenschappelijk uithangbord/logo, zoals dat ook voor andere diensten bestaat (bijvoorbeeld de Postpunten).
- Dit verbindend element brengt de actoren van de digitale inclusie dichterbij elkaar en kan als periodieke inventaris van het digitale aanbod in Schaarbeek worden gebruikt.



PRINTPUNTEN

Volgens onze enquête "burgers 1030" blijkt 60% van de ondervraagden niet over een eigen printer te beschikken. Bij sommige boekhandels, kruideniers,... kan men terecht om documenten te printen en te scannen zonder dat daar rechtvaardigheid aan wordt gegeven. Wanneer onze sociale organisaties gesloten zijn, kunnen mensen daar dan toch terecht.

- Die service kan ook tot andere handelszaken worden uitgebreid. Een visueel of logo aan de gevel van de zaken zou die "Printpunten" herkenbaar kunnen maken.
- Verdeling van "digitale cheques" om die diensten financieel toegankelijk te maken voor kansarme 1030 burgers en de aantrekkingskracht van de winkelpunten te versterken.

VOLLEDIG RAPPORT

Meer weten over deze aanbevelingen en het resultaat van de enquêtes? Lees het uitvoerige rapport op de website van de CSSA www.cass-cssa.be



LEDEN VAN DE WG

Ben je geïnteresseerd om deel te nemen aan deze WG of op zoek naar verdere informatie? Neem contact met ons op!
cass@cpas-schaerbeek.brussels
 Tel.: 02/4355139

