

Allemaal digitaal?!

Terugkoppeling postkaartenactie
27 april 2022



Welzijnszorg vzw

Socio-culturele beweging

- Projectenwerk
- Educatie
- Politiek werk
- Sensibiliseringscampagnes

Al meer 50 jaar...

Inzetten op systeemverandering door mensen en groepen te informeren, te raken, te doen bewegen,

#samentegenarmoede





Allemaal
digitaal?!

De digitale wereld
is een doolhof.
Mensen in armoede
vinden de weg niet
naar hun rechten.
Steun ons.

samentegenarmoede.be
BE 21 0000 0000 0303



SAMEN
TEGEN
ARMOEDE

“Allemaal digitaal?!”

Doel van de campagne:
Impact van digitalisering op mensen in
armoede onder de aandacht brengen.

Een ‘traditionele’ Welzijnszorg campagne

- Campagnepartners
- Bewegingswerk: informeren van achterban, educatieve modellen, fondsenwervende acties en politiek actiemodel
- Politieke eisen en campagnedossier

Postkaartenactie

Beweging, actie en sensibilisering

Mensen staan stil bij het thema, kunnen hun steun uitspreken.

- 1) Aantal = politieke boodschap, veel mensen staan achter deze campagne, willen mee digitale uitsluiting tegen gaan.
- 2) Inhoudelijk = drempels inventariseren, in gesprek gaan met partners



Inzamelen van postkaarten

6000 postkaarten ontvangen

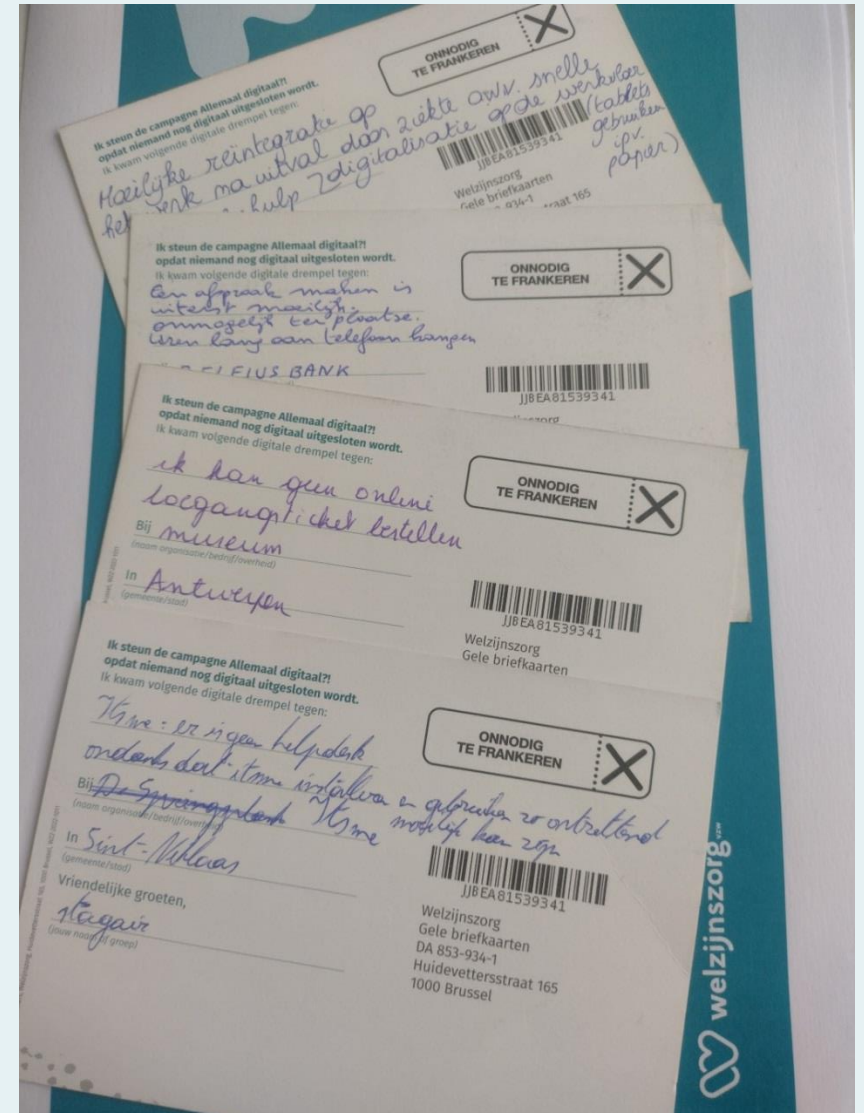
2000 handtekening als steun voor de campagne

3000 algemene drempels (te duur, te moeilijk)

1100 concrete drempels bij een bepaalde dienst.

Hoe?

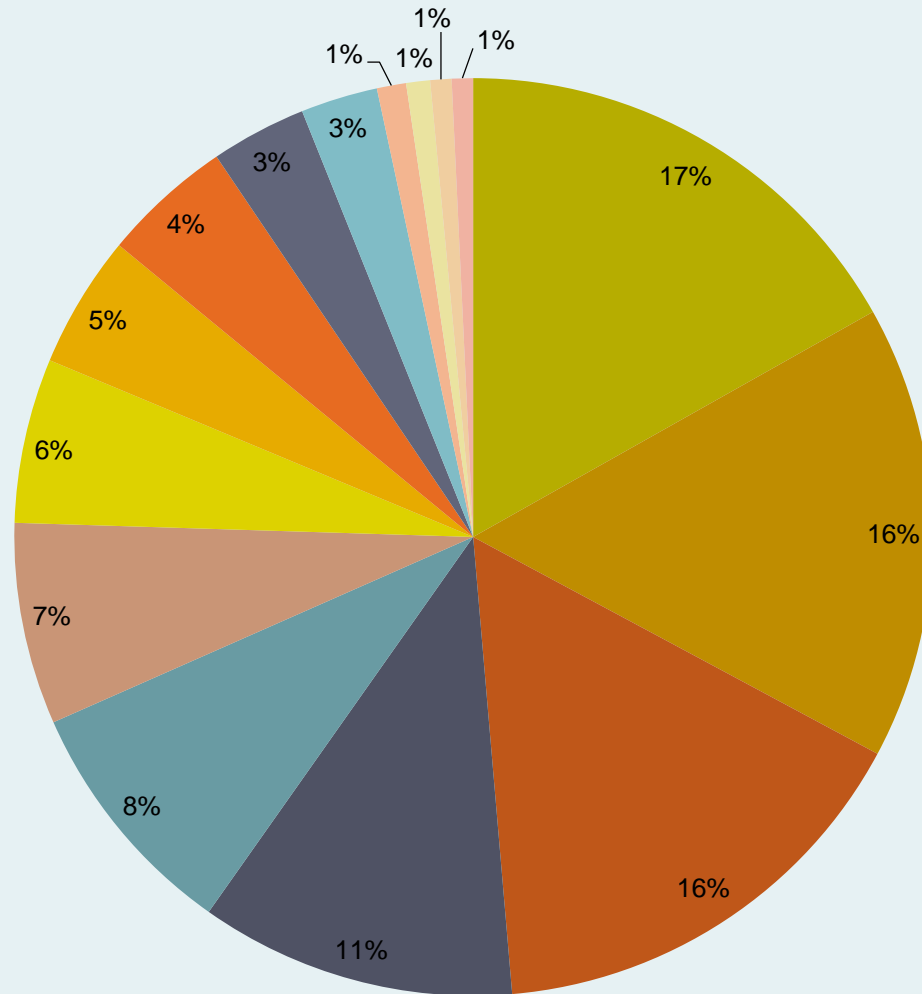
- Aantal marktacties om mensen aan te spreken
 - Groepen in onze achterban
 - * Welzijnsschakels, SAAMO, verenigingen, andere armoedeorganisaties
 - * in scholen, parochies, Okra, Ligo, ...
 - * vrijwilligers (bij Soep op de Stoep, sociaal restaurant, ...)
- > praatplaat er ondersteuning van gesprek in groep



De bevindingen

Mensen komen overal digitale drempels tegen.

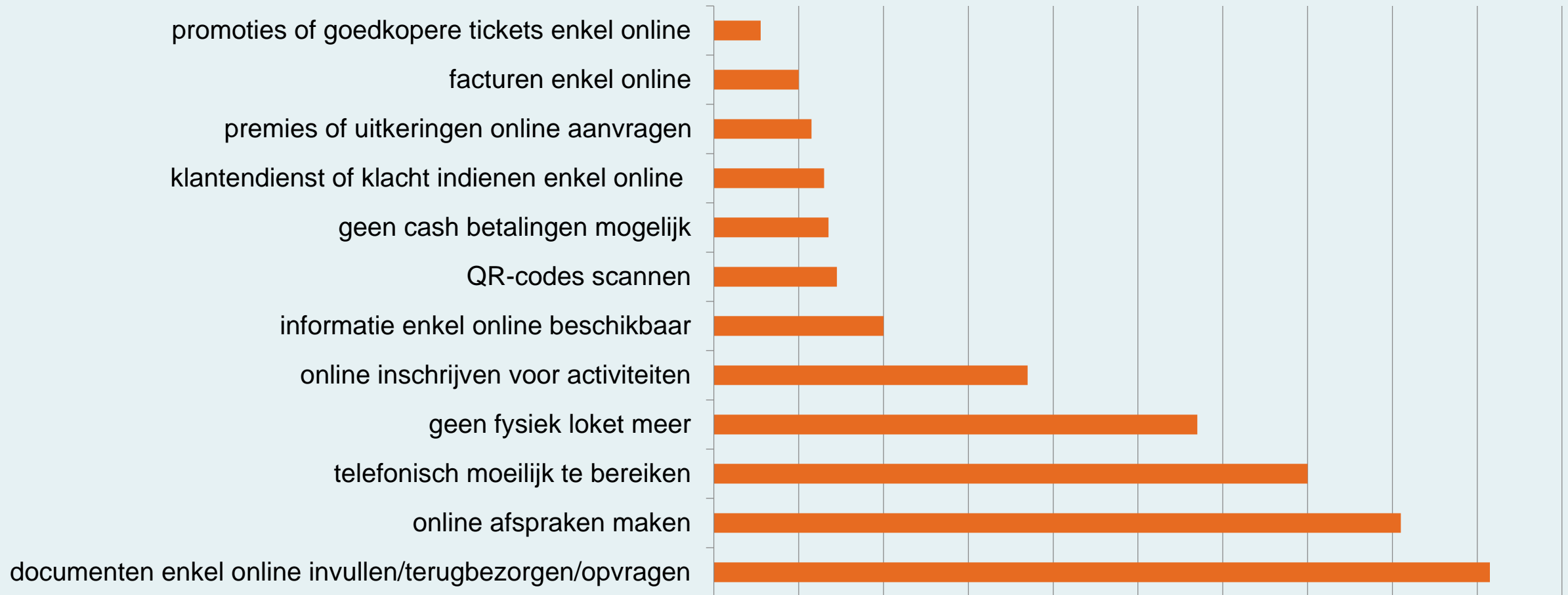
Bij welke diensten?



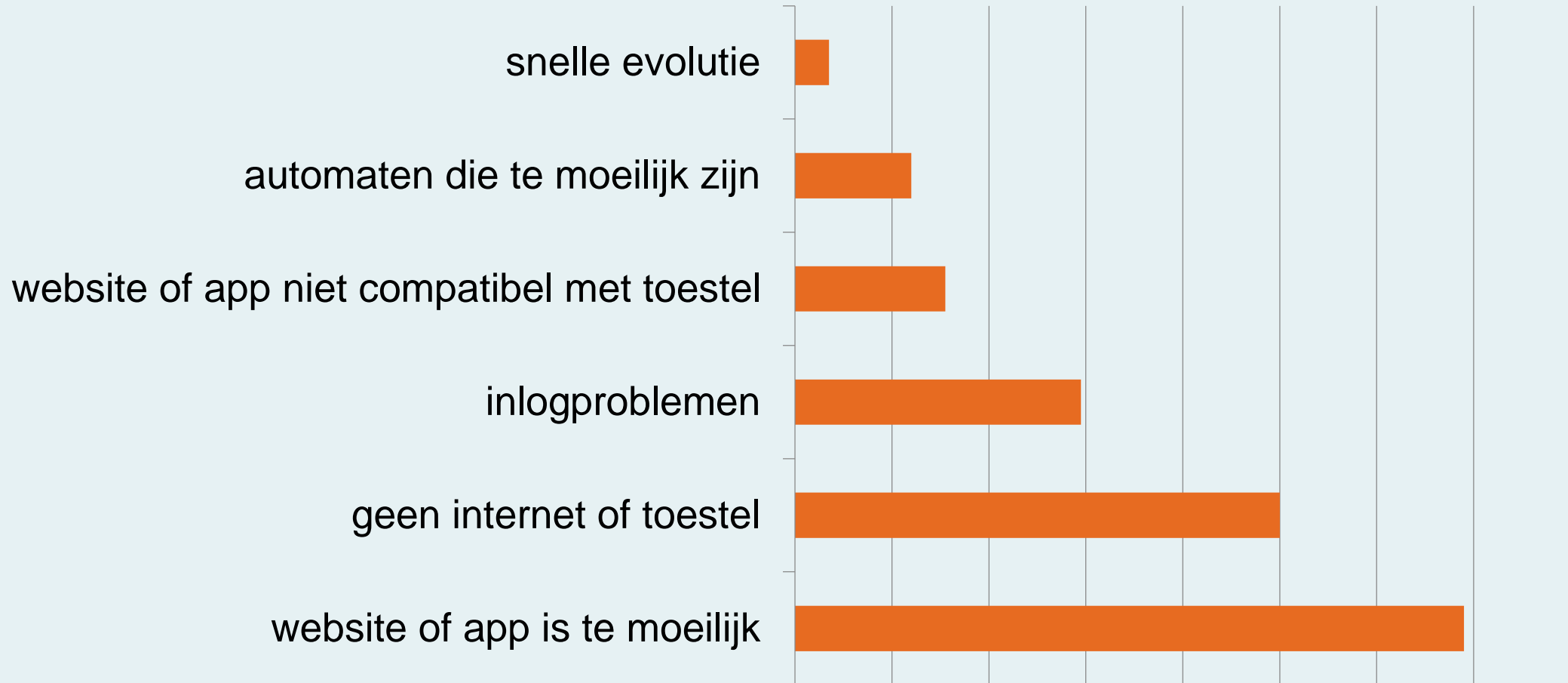
- Stads- gemeentediensten
- Overheidsdiensten (+ identificatieplatform)
- Bank en verzekeringen
- Horeca, winkels, diensten
- Mutualiteiten
- Onderwijs
- Medische sector
- Energieleveranciers
- Telecom
- Openbaar vervoer
- Verenigingen (jeugd, sport, ...)
- Media
- Postdiensten
- Werkgevers
- Justitie en politie



Welke soort drempels?



Wat maakt dat het moeilijk loopt voor mensen?



Stads en gemeentediensten

- Iedereen heeft deze diensten nodig, dus begrijpelijk dat er veel kaartjes over binnenkomen. Maar dus ook extra belangrijk om te blijven inzetten op toegankelijkheid.

Drempels

- Verplicht online reserveren/inschrijven
- Documenten enkel online in te vullen of te vragen
- Informatie voornamelijk digitaal
- Contact
- Gebruiksvriendelijkheid

Ik kan heel moeilijk reserveren voor het skatepark en het voetbalveldje.

Een subsidieaanvraag invullen, vakjes aankruisen die niet duidelijk zijn maar geen ruimte om uitleg te schrijven.



Overheidsdiensten en platformen

Zeer problematisch wanneer het over toegang tot sociale rechten gaat!

Drempels

- Premies online aanvragen of gegevens aanvullen (mijnverbouwpremie.be; jobbonus; zorgtoeslag in groeipakket, federale stookoliepremie, ...)
- Inlogproblemen: gebruik van eID of Itsme
- Moeilijke websites (mypension.be, taxonweb)
- Bereikbaarheid van diensten
- Anderen: elektronisch stemmen, geen papieren brochures meer (toerisme, wandelknooppunten)

Jammer dat "mijn burgerprofiel" enkel via PC te bereiken is en dat je geen enkele papieren versie van de documenten kan krijgen.

Aangetekende zending van 7,5 euro voor opvragen van stookoliepremie, als je niet digitaal bent



Bank en verzekeringen

Ook hier, iedereen heeft het nodig, dan moet de toegankelijkheid zéker goed zijn.

Drempels

- Bankautomaten: te weinig, niet gebruiksvriendelijk (leesbaarheid etc.), afschriften niet meer zelf afprinten. -> Afbouw van bankautomaten en loketten geeft mensen het gevoel dat ze gedwongen worden om online te bankieren.
- Contact met de bank: online afspraken (geen keuze welk bankkantoor), chatrobots
- Documenten: zelf zorgen voor uitprint verzekeringspapieren of smartphone nodig
- Informatie voor klanten: bij online afsluiten van verzekeringen geen kans om vragen te stellen, 'kleine lettertjes'
- Afhankelijk van hulp familie of vrijwilligers bij bankzaken

Ik kan geen geld afhalen in mijn omgeving,
ik moet tram en bus nemen.

Afsluiten verzekering online,
stopzetten enkel met
aangetekende brief



Horeca, winkels, diensten

- Van de kleine zelfstandige tot de grote multinational
- Vrij om diensten aan te bieden op de manier waarop zij willen, MAAR

Drempels

- Betalingen: geen cash meer, enkel payconiq (mobiele data nodig)
 - Promoties: online klantenkaarten, deelname aan wedstrijden, emailadres nodig
 - Toegankelijkheid: online reserveren, gebruik van QR-codes, klantendiensten/dienst-na-verkoop moeilijk bereikbaar
- > Ook voor personeel soms moeilijk om digitale vereisten te blijven volgen

Ik kan mijn
bon van 10
euro niet
verzilveren
als ik geen
emailadres
heb



Mutualiteiten en zorgsector

Ziek of zorg nodig: kwetsbaar, verwarrend, stress, ...

Drempels

- Dienstverlening: minder loketten, moeilijker om je persoonlijk verhaal te doen.
- Online afspraken maken, via een platform werken > moeilijk, schrikt af
- Patiëntenadministratie: minderjarigen, online facturatie, elektronische voorschriften (minder goed zelf kunnen opvolgen), pre-operatieve vragenlijst enkel online, ...

Ik belde om ziekenvervoer aan te vragen. Ik moest dit doen via een website. Ik ben daar niet mee vertrouwd.

Ik heb behoefte om aan het loket vragen te kunnen stellen. face to face voel ik mij meer op mijn gemak. Ik voel met onzeker over digitale zaken.



Onderwijs

Uiteraard is het belangrijk dat kinderen en jongeren via het onderwijs leren omgaan met digitale toestellen. Toch lijkt het ook hier soms te snel te gaan voor leerlingen en zeker ook voor ouders.

Voor dit jaar de computer 750 euro en 290 euro voor boeken; en we zijn met 3 thuis, dus dat komt uit op 3120 euro. Dat is een maandsalaris!

Drempels

- Kostprijs
- Communicatie met school en leerkrachten
- Onderwijspraktijk: digitale schoolagenda, online huiswerk > verwachting dat iedereen thuis + toestel internet heeft
-



druk op 1,2,3,4 of 5 en
daarna op 1,2,3,4,5

Energie en telecom

- Voorschotten online aanpassen
- Onbereikbaarheid klantendiensten
- Digitale meter moeilijk, meterstanden doorgeven

Openbaar vervoer

- Geen cashbetalingen
- Informatie over dienstregeling, werken, ...
- Moeilijke app en website

Verenigingen

- Communicatie enkel via sociale media
- Online inschrijven

Media

- Abonnementendiensten niet bereikbaar
- Online deelnemen aan wedstrijden, enquêtes, ...

Postdiensten

- Pakjesautomaat enkel via app te open (smartphone niet compatibel)



Om in te loggen op de site van de firma waar ik werkte had ik een smartphone nodig, die had ik niet.

Werkgevers

- Digitale vaardigheden steeds noodzakelijker. Voor werkzoekenden, maar ook bestaand personeel
- Loonfiches enkel online
- Verwachting beschikken over internet en toestel thuis (bv werkplanningen via app of whatsapp sturen)

Andere

- Indienen klacht bij de politie via online tool, geen referentienummer en geen bevestiging
- Autokeuring
- Welzijnszorg (telefoonnummer niet duidelijk genoeg vermeld,...)



Engagementsverklaringen

Oproep aan organisaties om de strijd tegen digitale uitsluiting te concretiseren.

- Een dienst of persoon verantwoordelijke maken om aandacht voor digitale drempels te verzekeren
- De eigen digitale drempels in kaart brengen en negatieve effecten van digitalisering van aanbod proberen weg te werken
- Deelnemen aan activiteit rond digitale inclusie
- Communiceren over het engagement



Stand van zaken ondertekenaars

ACV

ATD Vierde Wereld

Avansa Limburg

Bizon vzw

Chiro Jeugd Vlaanderen

CM

Demos vzw/VRIJ-UIT

OKRA

Orbit vzw

Solidaris (socialistische mutualiteiten)

Studio Globo

VDK Bank

Ziekenhuis aan de Stroom (netwerk van GZA en ZNA ziekenhuizen)

Opvolging

- Gesprek met minister De Sutter bij De Springplank in Sint-Niklaas
- Brief aan KBC naar aanleiding van de Warmste Week
- Taskforce e-inclusie/ Lerend Netwerk
- Terugkoppelingsmoment achterban Welzijnszorg
- Verspreiding rapport
- Bezorgen van de concrete signalen aan de betrokken diensten, organisaties en koepels.
 - ondertekenaars
 - Koepelorganisaties: Febelfin (banken), horeca Vlaanderen, Comeos (handel & diensten), onderwijskoepels, Zorgnet-Icuro (ziekenhuizen), Febeg (energieleveranciers), Voka, Unizo, ...
 - overheidsdiensten en verantwoordelijke ministers



Bedankt om samen digitale ongelijkheden terug te dringen en uitsluiting te voorkomen!



Contact

Annabel.cardoen@welzijnszorg.be

welzijnszorg.be/kennisbank/dossier-camp-2022-allemaal-digitaal

[Rapport postkaarten](#)