



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

6.10.2010

MIIS/2010/02
Vorbereiding van de tweede fase van het nationale
actieplan
ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015

Operationele samenvatting

Périne Brotcome
Jan Dekelver
Luc Mertens
Karine Nicolay
Gérard Valenduc

FTU – Fondation Travail-Université

Centre de recherche Travail & Technologies
Rue de l’Arsenal, 5
5000 Namur
www.ftu-namur.org

KH Kempen

K-point
Kleinhoefstraat, 4
2440 Geel
www.k-point.be

Dit document is het eindrapport van een onderzoek dat in het kader van het Nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof door de POD Maatschappelijke Integratie aan de Fondation Travail-Université en aan het onderzoekscentrum K-point van de Katholieke Hogeschool Kempen werd toevertrouwd. Het onderzoek bestaat uit een evaluatie van de eerste fase van het plan (2005-2015) en uit oriëntaties en voorstellen voor de tweede fase van het plan (2011-2015).

Voor de evaluatie van de eerste fase van het plan, en ter voorbereiding van de tweede fase hebben de onderzoeksteams een beroep gedaan op de inbreng van terreinwerkers en van de vertegenwoordigers van overheidsinstellingen. Zij werden actief betrokken bij het onderzoek door middel van workshops. De vertegenwoordigers van de overheidsinstellingen zaten twee keer samen. Op twee andere workshops werden terreinwerkers uitgenodigd die projecten hebben uitgevoerd die n.a.v. het plan tot stand kwamen of duidelijk aansluiten op de doelstellingen van het plan. Het opvolgingscomité van het plan kwam, op uitnodiging van het Kabinet van Staatssecretaris Philippe Courard, verantwoordelijk voor Maatschappelijke Integratie, drie keer samen.

1. Evaluatie van de eerste fase van het plan (2005-2010)

1.1 Evaluatie van de algemene doelstellingen van het plan

De algemene doelstellingen van het plan 2005-2010 werden aanvankelijk als volgt geformuleerd: de digitale kloof de komende vijf jaar met een derde verkleinen, een barometer van de digitale kloof uitwerken en deelnemen aan de Europese inspanning ter bevordering van de digitale insluiting (e-inclusie).

a) Wordt de digitale kloof in België verkleind?

In België heeft de verspreiding van het internet zich de voorbije vijf jaar, van 2005 tot 2009, aan een constant tempo voortgezet (+29.3% over de hele periode, ofwel gemiddeld +6.6% per jaar). In 2009 bedroeg de verhouding internetgebruikers onder de Belgische bevolking van 15 tot 75 jaar 75%, tegenover 58% in 2005. De toename van het aandeel internetgebruikers is zichtbaar in al de sociaaldemografische categorieën die doorgaans worden gebruikt om de ongelijkheden op het vlak van ICT te meten. We kunnen stellen dat de algemene doelstelling van het plan om “het aandeel burgers dat vandaag niet in staat is om ICT te gebruiken met een derde te verminderen” werd gehaald. De verhouding niet-gebruikers in de hele bevolking werd immers met meer dan een derde teruggebracht: van 42 % naar 25 %, wat goed is voor een relatieve daling van 40 %. Het aantal gezinnen zonder een internetaansluiting werd met een derde teruggeschroefd (van 50 % naar 33 %).

De digitale kloof wordt evenwel niet gemeten aan de hand van het aantal mensen dat al dan niet met het internet is verbonden, maar wel op basis van de verschillen tussen de verschillende categorieën voor eenzelfde sociaaldemografische variabele. In dat opzicht kan men ook vaststellen dat, behalve het inkomen, de verschillen in verhouding tot het gemiddelde tussen 2005 en 2009 zijn afgenomen voor alle in aanmerking genomen sociaaldemografische variabelen (opleidingsniveau, leeftijd, geslacht, geografische lokalisatie). In dit geval zijn de verschillen tussen het eerste en het vierde kwartiel groter geworden. Bovendien is het uiteraard onmogelijk om te meten wat het aandeel is van de toename van het internetgebruik dat zou kunnen worden toegeschreven aan de maatregelen die in het plan werden genomen.

De maatregel voor de verkleining van de digitale kloof kan tot slot niet worden beperkt tot de ongelijkheden in de toegang. Hij moet immers rekening houden met de ongelijkheden in het gebruik, die vooral te wijten zijn aan een ongelijke verdeling van kennis en vaardigheden bij de gebruikers. Die argumentering zal worden ontwikkeld in het tweede deel van het verslag.

b) De barometer van de digitale kloof

De tweede doelstelling: de uitwerking van een barometer van de digitale kloof in België bestond, werd in belangrijke mate bereikt. Het plan profiteerde immers al sinds 2004 van de toepassing, onder de vlag van Eurostat, van een Europees instrument voor enquêtes rond de toegang tot ICT en het gebruik ervan door gezinnen, personen en ondernemingen. De FOD Economie en statistieken (Statbel) heeft zich ontfemd over de uitvoering en analyse van deze enquêtes in België. De door het plan gewenste barometer maakt het dus niet enkel mogelijk om een statistisch portret voor België te maken, maar ook om vergelijkingen met de andere Europese landen te maken. De andere overheidsniveaus lanceerden of ondernamen trouwens ook geregeld inspanningen om de toegang tot ICT en het gebruik ervan te meten, met name de Studiedienst Vlaamse Regering (SVR) en de Waalse Agentschap voor Telecommunicatie (AWT). Er werden specifieke “barometers” ontwikkeld voor bepaalde sectoren zoals het onderwijs en de gezondheidszorg.

De digitale ongelijkheden blijven echter moeilijk te vatten via relevante, exhaustieve en uniforme kwantitatieve indicatoren. Vandaag weet men hoe belangrijk de kwalitatieve factoren zijn om inzicht te krijgen in de evolutie aangaande de aard van het gebruik en van digitale kloof in het algemeen.

c) De positie van het plan ten opzichte van Europese initiatieven

De derde doelstelling van het plan bestond in de deelname aan de Europese inspanningen voor digitale inclusie. Het Belgisch plan, dat werd uitgewerkt in de geest van de Wereldtop van de Informatiemaatschappij in 2004, sloot naadloos aan op de Europese doelstellingen die in 2006 in Riga werden bepaald en in 2007 geherformuleerd werden. Belgische en Europese beleidsinitiatieven hebben inderdaad talrijke punten van overeenkomst. Toch is het jammer dat het Belgisch beleid ter bestrijding van de digitale kloof een grote afwezige was op de grote conferenties over e-inclusie die de Europese Commissie na 2006 organiseerde, meer in het bijzonder de conferentie voor de tussentijdse evaluatie van de doelstellingen van Riga in december 2008.

1.2 Evaluatie van het luik “sensibilisatie”

Dit luik beoogt, vooral door sensibilisatiecampagnes in verschillende media, een “vermindering van het aandeel van de bevolking dat het praktische nut van ICT niet kent, dat denkt dat die technologieën ingewikkeld in gebruik zijn en dat geen vertrouwen heeft in ICT”. De overheid organiseerde zelf allerhande sensibilisatiecampagnes. Naast de overheden ontwikkelden ook talloze terreinwerkers sensibilisatie-activiteiten, o.a. de Digitale week/La Semaine numérique, die gezamenlijk in de drie Gewesten van het land wordt georganiseerd, en een groot aantal digitale-kloof-initiatieven in de kijker zet. Deze sensibilisatie-acties beantwoorden aan de stand van zaken van de digitale kloof op het moment dat het plan werd uitgewerkt (2004-2005). In die tijd toonden de enquêtes aan dat de meeste niet-internetgebruikers er het nut niet van inzagen of het veel te ingewikkeld vonden. Sensibilisatie alleen volstaat thans niet meer, omdat het publiek dat toegang heeft tot de klassieke of elektronische informatiemedia inmiddels al door die acties werd bereikt. Om andere, moeilijker te bereiken doelgroepen aan te kunnen spreken, moet de sensibilisatie ingepast worden in een breder aanbod, en kunnen rekenen op een begeleiding op maat en op langere termijn. Tenslotte blijft het moeilijk om een uitspraak te doen over het effect van algemene sensibilisatie-acties. Ze hebben zeker bijgedragen aan de veranderde houding van de bevolking ten opzichte van ICT, maar het is onmogelijk om hun effect apart te bekijken.

Het tweede streefdoel betreft de centralisatie van de informatie aangaande alle initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof. De ontwikkeling van een nationale database van initiatieven ter

bevordering van de digitale insluiting werd, ondanks enkele verdienstelijke pogingen, door de overheid als doelstelling niet gehaald. Ondertussen namen terreinwerkers het voortouw en creëerden zelf verschillende regionale netwerken en samenwerkingsplatforms. Een vorm van “vernetting” tussen de bestaande platforms behoort tot de verzuchtingen van de terreinwerkers. Het kan het aanknopingspunt en startpunt worden voor de centralisatie van informatie over de digitale kloof.

1.3 Evaluatie van het luik “opleiding”

Op dit terrein streeft het plan drie doelstellingen na: alle jongeren een ICT-opleiding geven, burgers die iets willen leren over ICT autodidactische instrumenten aanbieden, de inrichting van ICT-opleidingen voor achtergestelde doelgroepen bevorderen.

Wat de eerste doelstelling betreft, werden initiatieven vooral door de bevoegde gewestelijke en gemeenschappelijke overheden genomen. Over het belang van onderwijs en vorming om de digitale ongelijkheden weg te werken, bestaat geen enkele twijfel, noch onder deskundigen, noch onder de terreinwerkers. Om alle jongeren een doeltreffende ICT-opleiding te kunnen geven, zijn een grote betrokkenheid van het schoolsysteem en begeleidingsstructuren voor jongeren cruciaal – maar hier is nog een lange weg te gaan. Uit de evaluatiegegevens die de onderzoekers verzamelden, blijkt dat de betrokkenheid van het schoolsysteem heel ongelijk is tussen Vlaanderen en de Franse Gemeenschap, en dit ten nadele van de laatste.

De overheid nam, in tegenstelling tot de terreinwerkers, weinig initiatief aangaande de ontwikkeling van autodidactische leermiddelen. Maar bij nader toezien lijkt zelfscholing niet de meest geschikte leer methode voor een sociaal kwetsbaar of cultureel achtergesteld publiek. Deze mensen hebben vooral nood aan een fysieke persoon, die hen geruststelt en begeleidt in het leerproces.

De overheid heeft veel aandacht besteed aan de inrichting van ICT-opleidingen voor kansengroepen, meer in het bijzonder voor werkzoekenden, terwijl de aandacht van de terreinwerkers vooral ging naar laaggeschoolden en senioren. Indien beide initiatieven geenszins in vraag worden gesteld, valt het niettemin betreuren dat de initiatieven die door de terreinwerkers werden ontwikkeld vaak met financiële onzekerheden moesten afrekenen, hetgeen negatieve gevolgen had op het bereik en impact van hun inspanningen.

1.4 Evaluatie van het luik “toegang voor iedereen”

Het plan streeft drie doelstellingen na met behulp van acht concrete acties: iedere burger een publieke toegang tot het internet garanderen, en dat dicht bij huis en voor een redelijke kostprijs; de uitrusting en aansluiting van gezinnen stimuleren en aantrekkelijke toepassingen voor de burger ontwikkelen; computers ter beschikking stellen aan een betaalbare prijs.

De eerste doelstelling betrof de creatie van een publieke toegang tot het internet dicht bij de woonplaats van de burger. Hiertoe werd oprichting van OCR/EPN's aangemoedigd. Voor het beleid werd het een belangrijk wapen in de strijd tegen de digitale kloof. Ook de terreinwerkers lieten zich op dit gebied niet ongemoeid en namen talrijke initiatieven. Het nut en belang van deze maatregelen is de voorbije vijf jaar aan verandering onderhevig geweest. Vandaag is het minder de bedoeling om toegang te bieden aan mensen die er geen hebben, maar eerder om een omgeving te scheppen die niet alleen technisch, maar ook en vooral pedagogisch en professioneel van een degelijk niveau is. Het bestaande OCR/EPN's concept kan aan die nieuwe doelstellingen tegemoet te komen voor zover er aan een reeks voorwaarden wordt voldaan: de erkenning en professionalisering van het beroep van OCR/EPN-animator (multimediawerker), de verankering in de plaatselijke educatieve en sociaal-culturele sector en het verenigingsleven, en een structurele financiële ondersteuning.

Voor de tweede doelstelling (de aansluiting van gezinnen stimuleren en aantrekkelijke diensten aanbieden) waren de acties van FEDICT het meest zichtbaar. Toch neemt het belang van maatregelen van het type “internet voor iedereen pack” af naarmate het internet meer verspreid raakt. Hun doeltreffendheid is trouwens beperkt omdat die maatregelen zijn gebaseerd op fiscale stimulansen die meer voordelen opleveren voor de middenklasse dan voor echt achtergestelde groepen. Mensen die thuis nog niet zijn uitgerust, worden bovendien geconfronteerd met een nood aan ondersteuning en omkadering in hun gebruik die het probleem van de materiële toegankelijkheid overtreft.

De aantrekkelijkheid van de online-overheidsdiensten is er fors op vooruitgegaan op alle beleidsniveaus. Sommige toepassingen werden echter gestraft door de tergend trage start van het gebruik van de elektronische identiteitskaart (eID).

Wat tot slot de recyclage van overheidscomputers betreft, kunnen op federaal niveau enkel beperkte realisaties worden genoteerd. Op dit terrein is de sector van de sociale economie nog het actiefst gebleken. Het reële effect van deze acties moet opnieuw worden geëvalueerd, want de recyclage mag zich niet langer beperken tot de renovatie van afgedankt materiaal, maar moet in de ruimere context van een duurzame of “groene” informatica (*green IT*) worden geplaatst.

1.5 Evaluatie van het luik “transversale acties”

Het plan streeft drie doelstellingen na, met behulp van acht concrete acties: de verscheidenheid aan software bevorderen, de burgers het recht op traditionele diensten garanderen, een verhoogde toegankelijkheid tot en kennis van ICT voor een achtergesteld publiek.

De doelstelling om de verscheidenheid aan types software te bevorderen, bestond voornamelijk uit acties ter bevordering van vrije software, en dat zowel op overheids- als verenigingsniveau, en vooral ten gunste van OCR/EPN's. Deze doelstelling werd vaak opgevat als de bevordering van vrije software. Maar inzake het gebruik van vrije software bestaat er verdeeldheid onder de terreinwerkers. Het verband met de dichting van de digitale kloof en het gebruik van vrije software is hier voor iedereen vanzelfsprekend.

De doelstelling om iedereen een toegang tot de traditionele kanalen voor publieke diensten te garanderen, is een politiek principe dat niet operationeel werd geformuleerd. De evaluatie van deze doelstelling is bijgevolg niet mogelijk.

Het onderzoek dat werd verricht, betrof steeds onderwerpen die kaderden in de doelstellingen van het plan. Wat hun politieke verlenging betreft, kenden ze echter een verschillende afloop.

Wat de e-toegankelijkheid betreft, werden de vooropgestelde doelstellingen slechts gedeeltelijk gehaald. De websites van de overheid vertonen nog steeds grote tekortkomingen ten opzichte van de aanbevelingen van de Europese Commissie. Het label AnySurfer kon niet worden toegekend aan alle websites die werden vermeld in de programma's van de federale regering en de federale entiteiten. De situatie is nog slechter op gemeentelijke vlak. Ook de websites van de privésector vertonen in België een grote achterstand inzake het e-toegankelijkheid.

Daar moeten we nog aan toevoegen dat het luik “transversale acties” algemeen gesteld eerder een “variëteit” lijkt dan een samenhangend geheel van maatregelen.

1.6 Evaluatie van de methodologie en de opvolging van de eerste fase

Het plan voorzag verschillende middelen voor de evaluatie en opvolging, maar hiervan werd slechts de oprichting van een cel “digitale kloof” binnen de POD Maatschappelijke Integratie effectief ook uitgevoerd. De cel “digitale kloof” was operationeel gedurende de hele duur van het plan.

Meer algemeen valt er een tekort aan zichtbaarheid en aan coördinatie van het plan te betreuren. Dat heeft er met name toe geleid dat de initiatieven die door anderen op het werkveld werden genomen te weinig in de aandacht stonden, en dat er maar weinig gelegenheid was voor kennisdeling.

In een land dat op institutioneel vlak zo complex is als België, is het plan een belangrijke stap voorwaarts omdat het een gemeenschappelijke visie schenkt op het gebied van toegang, bekwaamheid, regelgeving en sociaal beleid.

2. Van 2005 tot 2010, de nieuwe gezichten van de digitale kloof

2.1 Een multidimensionale kloof die aan verandering onderhevig is

Het begrip “digitale kloof” verwijst doorgaans naar de kloof die de mensen die wel toegang tot het internet en de digitale technologieën hebben, onderscheidt van de mensen die deze niet hebben. Vandaag oordelen onderzoekers dat het begrip “digitale kloof” minder gepolariseerd is, in die zin dat ze verschillende interactieve en evoluerende dimensies inhoudt.

In de eerste plaats heeft de digitale kloof een *materiële* dimensie. In deze eerste betekenis verwijst ze naar een tekort aan uitrusting en toegangsmogelijkheden. Dit eerste niveau wordt ook aangeduid als de *digitale kloof van de eerste graad*. De digitale kloof heeft ook een *intellectuele en sociale* dimensie. In deze tweede betekenis verwijst ze naar sociocognitieve verschillen, meer bepaald naar een onvoldoende beheersing van de basiskennis en -vaardigheden voor het ICT-gebruik en naar het beheer van hun inhoud, alsook naar het tekort aan sociale middelen om gebruiksvormen te ontwikkelen waarmee men zijn maatschappelijke positie kan verbeteren. Beide aspecten vormen de digitale kloof *van de tweede graad*. Deze notie verwijst dus naar een soort kloof binnen de kloof, die tot stand komt zodra de toegangsdrempel genomen is, op het vlak van de gebruiksmodi van de technologie et van de digitale inhoud. De digitale kloof is niet enkel multidimensioneel; ze evolueert ook. Daarom moet ze eerder opgevat worden als een *sociaal proces* dan als een toestand. Alle individuen – en dus niet enkel de mensen die behoren tot de kansarme bevolkingsgroepen – kunnen, tijdelijk althans, in mindere of meerdere mate kwetsbaar worden.

Het is niet *noodzakelijkerwijs* omdat er verschillen tussen subcategorieën van de bevolking bestaan, dat deze verschillen van ongelijke aard zijn; sommige verschillen kunnen op een verschillend gedrag duiden. Daarom komt het er niet zozeer op aan oog te hebben voor de verschillen in gebruiksvormen, maar wel voor de discriminerende invloeden die deze verschillen in bepaalde domeinen van het maatschappelijk leven kunnen veroorzaken.

Deze toelichting aangaande de evolutie van het begrip “digitale kloof” stelt ons in de mogelijkheid om er op te wijzen dat de eerste fase van het plan reeds de dubbele dimensie (toegang en gebruik) van de digitale kloof benadert, in die zin dat de acties rond drie luiken uitgewerkt zijn: toegang, bewustmaking en opleiding. Terwijl de eerste twee luiken op de strijd tegen de digitale kloof van de eerste graad betrekking hebben, staat het laatste luik in verband met de opleiding al gericht op de strijd tegen de digitale kloof van de tweede graad. Nochtans moet hier worden opgemerkt, dat de eerste fase van het plan toch nog vooral de nadruk legt op remediërende acties, die zich vooral richten tot uitgesloten groepen, terwijl maatregelen ter voorkoming van hun uitsluiting niet aanmerking worden genomen.

2.2 De evolutie van het internetgebruik in België

Dank zij de barometer van de digitale kloof die door Statbel in het kader van het werkprogramma Eurostat uitgewerkt werd, kunnen we enkele grote tendensen binnen de evolutie

van het gebruik van het internet en van de ICT in de loop van de laatste vijf jaar onder de aandacht brengen. De tendensen worden in het volledig rapport omstandig toegelicht.

Zodra ze de toegangsdrempel tot het internet overschreden hebben, gebruiken de meeste surfers het regelmatig. Onder deze gebruikers identificeert het onderzoek van Statbel/Eurostat een groep ijverige gebruikers. Ze vertegenwoordigen 75% van de gebruikers, tegen 66% in 2005. Toegang tot het internet op het werk komt veel minder vaak voor dan toegang tot het internet thuis. Binnen de leeftijdscategorie 25-54 jaar, gebruikten slechts 52% van de mensen internet op het werk in 2009 (40% in 2005). De mensen uit de leeftijdscategorie 25-54 jaar die internet enkel op het werk gebruikten, zonder dat ze thuis toegang hadden, vertegenwoordigden nog maar 3% van de gebruikers in 2009, tegenover 12% in 2005. De plaatsen waar internet gebruikt wordt, zijn de laatste jaren heel divers: vandaag hebben 20% van de gebruikers toegang tot het internet binnen hun kennissenkring (buren, vrienden, ouders), tegenover 8% in 2005. Deze trend zal nog toenemen met de toekomstige ontwikkeling van het mobiele internet.

De Statbel onderzoek toont aan dat het percentage gebruikers de laatste jaren toegenomen is voor de meeste internetdiensten, met name kranten of tijdschriften lezen, internetbankieren en online aankopen, waarvan het gebruik met meer dan de helft toegenomen is. Met behulp van een reeks sociodemografische variabelen zoals: leeftijd, opleidingsniveau en het socioprofessioneel statuut worden echter verschillen aangaande de aard van het internetgebruik worden vastgesteld.

2.3 België en de evolutie van het Europese beleid

De Europese Commissie heeft onlangs haar verbintenissen op het vlak van digitale inclusie voor het komende decennium in de Digitale Strategie voor Europa hernieuwd. Dit laatste initiatief past binnen de voortzetting van i2010. Het wil doelmatiger inzetten op het sociaal en economisch potentieel van ICT, en vooral van internet. Deze strategie vormt de eerste van de zeven richtinggevendende initiatieven die genomen werden binnen het ruimere kader van de strategie Europa 2020 – een strategie voor een intelligente, duurzame en inclusieve groei.

Indien het Belgisch e-inclusie beleid goed aansluit op de Europese agenda, zijn enkele verschillen aangaande de visie op e-inclusie niettemin opvallend. Daarnaast biedt de lectuur van de e-inclusie plannen van onze buurlanden enkele goede voorbeelden inzake het type actie dat thans is aangewezen, de betrokkenheid van medespelers en de sturing van het plan.

3. Voorstellen voor een “Belgisch strategisch e-inclusieplan 2011-2015”

3.1 De basisprincipes van het nieuw strategisch plan

- Het plan wil eerder een blauwdruk afleveren waarin de basisprincipes en de belangrijke aandachtspunten worden neergezet voor het Belgisch e-inclusiebeleid 2011-2015. Het zijn de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten die, binnen het raam van hun respectievelijke bevoegdheden, deze basisprincipes en aandachtspunten in concrete maatregelen moeten omzetten.
- Het plan houdt rekening met het feit dat het e-inclusiebeleid gaandeweg aan nieuwe maatschappelijke en technologische uitdagingen moet kunnen worden aangepast. Daartoe voorziet het strategisch plan in een overlegstructuur die het e-inclusiebeleid opvolgt en waar nodig kan bijsturen.

- Het plan wil breder inzetten op de risicobestrijding van potentieel kwetsbare personen en groepen. In plaats van remediërend achteraf, moet het e-inclusiebeleid 2011-2015 proactief en preventief te werk gaan.
- De onderwijssector, de sociaal-culturele sector, het jeugdwerk, de zorgsector en alle andere sociale bemiddelaars moeten duidelijk de opdracht krijgen om de digitale uitsluiting van de burger en kansengroepen te voorkomen.
- Het Strategisch plan wil in het bijzonder aandacht besteden aan de digitale geletterdheid van lokale en bovenlokale beleidsverantwoordelijken en leidinggevenden, en aan eenieder die binnen het educatieve en sociaal-culturele veld en binnen het verenigingsleven een bemiddelende rol heeft en een schakelfunctie vervult.
- Het strategisch plan moet een intersectorale aanpak en partnerschappen tussen de verschillende spelers bevorderen, met de bedoeling om het overleg en de dialoog te ontwikkelen.

3.2 Een coördinatie op maat van de doelstellingen

Het strategisch plan is een raamwerk dat de autonomie van de federale en gefedereerde entiteiten intact laat wat betreft de invulling van de acties die ondernomen moeten worden. In die zin moet het plan op een sterke coördinatie kunnen rekenen tussen de verschillende machtsniveaus.

a) Een aangepast, efficiënt en flexibel institutioneel overlegorgaan

De strijd voor e-inclusie veronderstelt een aanpak die aansluit op de verscheidenheid aan levenssferen en beleidsverantwoordelijkheden. Daarom is het noodzakelijk over een institutioneel overlegorgaan te beschikken dat een optimale basis voor de samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus mogelijk maakt.

Hiervoor kan de overheid beroep doen op een stevig maar complex institutioneel instrument: het samenwerkingsakkoord. Indien deze procedure te zwaar en te tijdrovend is, kunnen de verschillende federale en gefedereerde entiteiten instemmen met de ondertekening van een eenvoudiger intergouvernementeel protocolakkoord

b) Zorgen voor een strategische coördinatie en voor een “e-inclusie woordvoerder”

Opdat de samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus inzake digitale inclusie daadwerkelijk, efficiënt en regelmatig zou zijn, moet het akkoord of protocol noodzakelijkerwijs voorzien in de oprichting van een algemeen coördinatieorgaan, dat ermee belast wordt de samenwerking tussen de federale en gefedereerde entiteiten te garanderen, en toe te zien op de regelmatige naleving en opvolging van de strategische doelstellingen die collectief geformuleerd werden. Het coördinatieorgaan zal moeten waken over een betere zichtbaarheid van het plan, en regelmatig overleggen en samenwerken met de verschillende gewestelijke platformen. Het is echter duidelijk dat dit coördinatieorgaan niet opgericht wordt om de vertegenwoordigers van de verschillende overheden nog meer te controleren, maar wel om ervoor te zorgen dat er overleg en dialoog tussen hen plaatsvinden. Het coördinatieplatform moet samengesteld worden uit minstens één vertegenwoordiger van elke entiteit die bij de invoering van het plan betrokken is

De werking van dit coördinatie- en opvolgingsorgaan zal gesuperviseerd worden door een e-inclusie woordvoerder. Hij/zij zal als woordvoerder optreden van coördinatie- en opvolgingsorgaan en zal bijgevolg de stabiliteit en de continuïteit van het Belgische e-inclusie beleid in zijn geheel verzekeren.

c) Gewestelijke platformen oprichten

Gezien zijn transversale dimensie, wordt de strijd voor de digitale inclusie in elk gewest door diverse spelers en initiatieven ondersteund. Dit potentieel vereist echter een gezamenlijke opbouw op gewestelijk niveau. Deze gewestelijke platformen zullen worden samengesteld uit terreinwerkers, verenigingen, lokale overheden, de vereniging van steden en gemeenten om de zichtbaarheid en samenhang te vergroten van de diverse initiatieven ter bestrijding van de digitale kloof, die op gewestelijk niveau nog te vaak versnipperd zijn.

3.4 Doelstellingen om de huidige en toekomstige uitdagingen van de digitale inclusie aan te gaan

a) Integratiebevorderende digitale technologieën en diensten promoten, door ze toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken

De individuele toegang en gebruik

- Herziening van de beleidsinitiatieven om individuen te helpen bij de aanschaf van multimedia computermateriaal.
- De kostprijs van het hogesnelheidsinternet voor de ganse bevolking verlagen.
- Een “sociaal internettarief” voor de meest kansarme bevolkingscategorieën invoeren.
- Een aanbod van computeronderhoudsdiensten ontwikkelen en ondersteunen, aan prijzen die aan de situatie van de verschillende bevolkingscategorieën aangepast zijn.
- De verbintenissen die de federale en gewestelijke overheden inzake e-toegankelijkheid aangegaan zijn, toepassen en versterken
- Maatregelen voor een veilig en vertrouwenwekkend Internetgebruik voortzetten en versterken.

Op collectief vlak

- De bestaande publieke toegangspunten tot het internet en de openbare computerruimtes in de kijker plaatsen en versterken.
- Voortzetting van het initiatief om minstens één openbare computerruimte per gemeente op te richten.
- De gewestelijke netwerken van openbare computerruimtes ontwikkelen en versterken.
- De dienstverlening inzake informatisering en computeronderhoud t.b.v. de sociaaleducatieve sector ontwikkelen en ondersteunen.

b) De digitale technologie ten dienste stellen van de sociale samenhang. Projecten bevorderen die met behulp van ICT sociale cohesie nastreven.

- De lokale overheden sensibiliseren voor de invoering van de lokale plannen voor digitale inclusie. Meer financiële steun bieden opdat ze zouden investeren in ICT-projecten die voor iedereen toegankelijk zijn en kunnen zorgen voor een betere lokale uitbouw van de verschillende initiatieven met het oog op de strijd voor de digitale inclusie en de sociale inclusie.
- Zorgen voor de professionele erkenning van het beroep “OCR-begeleider” door met name de groeiende sociale rol ervan te erkennen en hun statuut te professionaliseren.

- Het aanbod aan innoverende ICT-opleidingen ondersteunen en uitbreiden, die door de lokale OCR's, sociale instellingen of openbare infrastructuren worden aangeboden. Hiermee worden bevolkingscategorieën bereikt die doorgaans weinig of geen toegang tot de ICT hebben.

c) De toe-eigening door de burger van de digitale cultuur democratiseren om zoveel mogelijk burgers bij de nieuwe digitale communicatie-, expressie- en productievormen te betrekken.

ICT niet langer als apart leervak, maar geïntegreerd in het vormingsparcours

- ICT inpassen in de algemene vorming. Voor alle bevolkingscategorieën, met inbegrip van de allerjongsten, gaandeweg en systematisch het ICT-gebruik integreren in alle formele en niet formele vormings- en opleidingstrajecten. Dit betekent dat ICT niet meer beschouwd wordt als een apart vak, maar als een hulpmiddel om kennis te verwerven.
- Voor de erg kwetsbare of geïsoleerde bevolkingscategorieën, de sociale begeleiding en de begeleiding bij het gebruik van de ICT beter op elkaar afstemmen en versterken.
- De e-cultuur van leerkrachten, maatschappelijk werkers en andere sociaal-culturele kennisbemiddelaars bevorderen. Alle professionals van de sociale actie verder mobiliseren rond de problematiek van de digitale inclusie, door ze op te leiden in het gebruik van ICT voor de communicatie, interactie met hun doelgroepen.

De nieuwe mogelijkheden van web 2.0 benutten

- Opleiden met het oog op de productie van inhoud.
- De interactieve communicatie en de productie van inhoud in de programma's voor sociaalprofessionele integratie opnemen.
- Sensibiliseren voor de nieuwe vormen van de digitale cultuur, op het gebied van de lectuur, audiovisuele middelen, muziek, kunsten, spektakels enz.
- Een juridisch kader voor de nieuwe gebruiksvormen van web 2.0 binnen het maatschappelijk werk invoeren.

Het gebruik van ICT in het optreden en de werkzaamheden van de besluitvormers verankeren

- De verwerving van een betere digitale cultuur door de besluitvormers op alle bestuurs- en overheidsniveaus aanmoedigen, met name door in deze de kennisoverdracht tussen de lokale, regionale en federale administraties te bevorderen, en door de besluitvormers op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen.

d) De promotie van de digitale technologie kaderen binnen een perspectief van duurzame ontwikkeling

Met het begrip “duurzame ontwikkeling” worden hier drie dimensies bestreken: de ecologische dimensie, de sociale rechtvaardigheid en de intergenerationele solidariteit.

Digitale inclusie en de ontwikkeling van “Green IT” op elkaar laten aansluiten

- De ontwikkeling ondersteunen van procedés voor de recyclage en herstelling van het computermateriaal en de computerbenodigdheden, met name via de sociale economie en ‘groen’ ondernemerschap.
- De ecologische voetafdruk van de ICT beperken. Sensibiliseren voor concrete criteria die de ecologische voetafdruk verminderen.

- De ontwikkeling en implementatie van originele open source oplossingen promoten voor de specifieke noden van het onderwijs, van de cultuur en van de sociale actie.

ICT ten behoeve van een duurzame levenskwaliteit promoten

- Eenvoudige ICT-toepassingen promoten, om het energieverbruik van de gezinnen te optimaliseren en de kwaliteit van de woonomstandigheden te verbeteren.
- De initiatieven op het vlak van communicatie en samenwerking tussen generaties, met behulp van de ICT voortzetten en versterken. Deze initiatieven moeten niet enkel een doelstelling inzake de opleiding van senioren beogen, maar ook en vooral een dubbele doelstelling nastreven inzake intergenerationele solidariteit en de kapitalisatie van het cultureel erfgoed.
- ICT-toepassingen promoten ten behoeve van de levenskwaliteit en autonomie van gehandicapten, bejaarden, mensen met een zwakke gezondheid of chronisch zieken.

e) Anticiperen op de technologische evolutie en de opkomst van nieuwe factoren inzake kwetsbaarheid of exclusie

Anticiperen op de technologische evolutie

- Een technologisch bewakingsplatform invoeren met het oog op de risico's en mogelijkheden van de opkomende innovaties, door nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren tussen de bestaande initiatieven op het vlak van technologische bewaking
- De monitoring van nieuwerwetse gebruiksvormen van de digitale technologieën verzekeren.

Anticiperen op de evoluties in de maatschappij

- Anticiperen op de digitale kwetsbaarheid, en dit niet enkel door remediërende acties t.a.v. kansengroepen verder te ondersteunen, maar vooral door preventief op te treden t.a.v. van diegenen die op korte of lange termijn risico lopen om te worden uitgesloten.
- Maatschappelijke en economische veranderingen hebben vaak een weerslag op de e-kwetsbaarheid van de burger. Zij verdienen aandacht om de achteruitstelling van bepaalde kwetsbare groepen en personen tijdig op te kunnen vangen. ICT moet veel meer instrument worden om problemen te voorkomen en te verhelpen, dan dat het een gegeven is dat de achteruitstelling van bepaalde groepen en burgers in de hand werk.
- Het bestaand stelsel inzake de barometer van de digitale ongelijkheid verbeteren door via een groep interinstitutionele deskundigen, de methode en resultaten te bestuderen en te verwerken van onderzoek dat op verschillende beleidsniveaus gevoerd werd.
- Op nationaal niveau, een permanente groep deskundigen inschakelen die afkomstig is uit de academische wereld, de institutionele wereld en het werkveld, om de politieke besluitvormers te adviseren.

Het interdisciplinair onderzoek naar de gebruiksvormen en naar de impact van ICT op de samenleving versterken

- De onderzoekscentra en universiteiten op een systematischere manier bij bovenvermelde evaluatie- en anticipatiemethodes betrekken.
- Onderzoeksprojecten op het vlak van de sociale en humane wetenschappen opstarten en ondersteunen met betrekking tot de gebruiksvormen van ICT in de maatschappij, de evolutie van de digitale ongelijkheid, de risico's en mogelijkheden voor de verschillende bevolkingscategorieën.

- Op een concrete manier, het principe van de integratie van een onderzoeksluik aangaande de sociale, juridische en ethische aspecten van ICT in de programma's voor technologische ontwikkeling invoeren.
- Op een systematischere manier, zorgen voor de ontwikkeling van de evaluatie door externe deskundigen van de acties die in het kader van tweede fase van het plan bedacht en ingevoerd worden.