
INITIATIEFADVIES

Plan voor digitale toegankelijkheid

Advies behandeld door

Commissie Diversiteit - Gelijkheid van Kansen - Armoede

Werkgroep Administratieve vereenvoudiging

Advies behandeld op

1 april 2021 en 12 mei 2021

Advies aangenomen door de Plenaire zitting van

17 juni 2021

BRUPARTNERS

Bischoffsheimlaan 26 - 1000 Brussel

Tel. : 02 205 68 68 - brupartners@brupartners.brussels - www.brupartners.brussels

Vooraf

Sinds vele jaren noodzakelijk, sinds de COVID-19-crisis onmisbaar, maakt de digitale technologie integraal deel uit van onze levens. De snelle en voortdurende ontwikkelingen van de informatie- en communicatietechnologieën hebben gevolgen voor alle aspecten van ons bestaan. En toch, ondanks het feit dat 88% van de Brusselse huishoudens thuis over een internetaansluiting beschikt, zijn de digitale ongelijkheden, zowel op het vlak van toegang, gelinkt aan vaardigheden of aan het gebruik van essentiële diensten, talrijk in Brussel. Zo heeft volgens de UCL¹ bijna 16% van de werklozen, 29% van de laaggeschoolden en 44% van de 65- tot 74-jarigen nog nooit op het internet gesurft.

De context van onze groeiende afhankelijkheid van digitale technologie dreigt verschillende groepen te marginaliseren, die niet aan de door deze nieuwe normen opgelegde voorwaarden kunnen voldoen. De gevolgen kunnen zich in verschillende vormen uiten en kunnen, in hun meest intense vorm, bijvoorbeeld verschijnselen van discriminatie en het risico van non take-up van rechten veroorzaken.

Tegenover de realiteit van deze digitale kloof heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering besloten om een zo breed mogelijk ecosysteem te creëren, om aan alle aspecten van deze uitdaging tegemoet te komen.

De kern van deze acties wordt gevormd door het Plan voor digitale toegankelijkheid. Dit Plan, dat rond 4 pijlers is opgebouwd (Bewustmaken - Bundelen - Uitrusten - Begeleiden), stelt voor de periode 2021-2024 concrete maatregelen voor om de toegankelijkheid van digitale technologie te verbeteren, om vanaf de jongste leeftijd opleidingen te organiseren en om het hele Brusselse publiek te begeleiden. In het kader van dit Plan zullen de 66 voorgestelde acties door talrijke Brusselse actoren worden uitgevoerd (met name het CIBG, de door het CABAN-netwerk vertegenwoordigde Openbare Computerruimtes, de OCMW's, de bibliotheken, enz.).

Er is een bedrag van 900.000 euro per jaar uitgetrokken om dit Actieplan te ondersteunen en elk jaar zullen de acties worden geprioriteerd om de uitgaven in het kader van dit Plan zo doeltreffend mogelijk te doen verlopen. Het Plan wordt door het CIBG en in partnerschap met easy.brussels uitgerold. Het kadert in de wil om van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een Smart City te maken, die digitalisering ten dienste stelt van alle burgers door diensten aan te passen, interfaces te vernieuwen en organisaties te transformeren.

Het Plan voor digitale toegankelijkheid werd op 1 april 2021 door de minister voor Digitalisering, Bernard Clerfayt en Tania Maamary, Coördinatrice voor digitale inclusie bij het CIBG, bij Brupartners uiteengezet. In het kader van een initiatiefadvies over de gevolgen van de Covid-19-crisis op de situaties van armoede en bestaansonzekerheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest², heeft Brupartners de Koning Boudewijnstichting met betrekking tot hun barometer « digitale inclusie 2020 » gehoord.

¹ C. BONNETIER, P. BROTCORNE, P. VENDRALIN, D. SCHURMANS, *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale*, UCL, november 2017

² [A-2021-002-BRUPARTNERS](#)

Advies

1. Algemene beschouwingen

Brupartners staat positief tegenover de vaststelling van dit Plan voor digitale toegankelijkheid en de budgetten die voor de uitvoering ervan werden uitgetrokken. Het is immers de eerste keer dat een gecoördineerd antwoord op de problematiek van digitale inclusie in Brussel wordt gegeven.

Om de acties beter te kunnen richten, beveelt **Brupartners** aan om de verschillende te bereiken doelstellingen te definiëren. Termen als « toegankelijkheid » en « eersterangs » moeten bijvoorbeeld door middel van duidelijk te bereiken doelstellingen worden gedefinieerd. Dit kan op een soortgelijke manier als bij de definitie van het « AnySurfer »-label gebeuren.

Brupartners vindt dit een geschikt moment om methodes te ontwikkelen die het mogelijk maken om rechten te automatiseren. Deze mechanismen zouden een oplossing kunnen bieden voor veel van de problemen waarmee personen in overgangssituaties of bij een verandering van statuut worden geconfronteerd.

Brupartners vestigt de aandacht op het feit dat digitalisering zelf ecologische en sociale uitdagingen inhoudt, die bij elke besluitname moeten kunnen worden afgewogen. Bij de vaststelling van de acties van het Plan had rekening moeten worden gehouden met de doelstellingen van het Gewest op dit gebied.

2. Bijzondere beschouwingen

2.1 Monitoring en opvolging van het Plan

Aangezien de evaluatie een goede afstemming van het overheidsbeleid mogelijk moet maken, vraagt **Brupartners** dat er een bijzondere aandacht zou uitgaan naar de evolutie van de digitale vaardigheden van de bevolking en de digitale instrumenten, om geen initiatieven te financieren die zeer snel verouderd zouden raken.

Brupartners acht het noodzakelijk om een platform te creëren voor de evaluatie van het Plan, waarbij alle actoren op het gebied van digitale inclusie worden betrokken. Dit platform zou onder meer moeten bestaan uit het publiek in een nader te bepalen vorm, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, particuliere actoren die de digitale kloof bestrijden en organisaties die zich inzetten voor armoedebestrijding.

2.2 Budgetten

De voor het Plan voor digitale toegankelijkheid uitgetrokken middelen moeten het toelaten om alle aspecten van de bestrijding van de digitale kloof te financieren. In die zin is **Brupartners** van oordeel dat er te weinig middelen worden uitgetrokken voor acties die personen die ver van de digitale wereld staan, rechtstreeks te kunnen uitrusten. Een te grote nadruk op de door de Openbare Computerruimtes (OCR's) aangeboden diensten zou tot een zeker onevenwicht in het aanbod aan de bevolking kunnen leiden, indien de andere actoren van het ecosysteem van de bestrijding van de digitale kloof niet wezenlijk in dit Actieplan zouden worden geïntegreerd. Om de leesbaarheid van de verschillende acties van het Plan te verbeteren, stelt **Brupartners** derhalve voor om de budgetten voor het Plan voor digitale toegankelijkheid per pijler op te splitsen.

Digitale vooruitgang moet ervoor zorgen dat burgers een gelijke administratieve behandeling krijgen door vier hoofdbeginselen te volgen : eenvoud, toegankelijkheid, leesbaarheid en transparantie. Om deze beginselen te verwezenlijken stelt **Brupartners** voor om, naar het voorbeeld van het in het Verenigd Koninkrijk gevoerde beleid, een percentage van de door digitalisering bereikte schaalvoordelen te herinvesteren in opleiding, steun en begeleiding van degenen die het meest door deze kloof worden getroffen. Hierdoor zouden de voor de bestrijding van de digitale kloof bestemde middelen kunnen worden bestendig.

Tot slot acht **Brupartners** het van belang dat de acties van het Plan, indien zij tot gevolg hebben dat gebruikers naar al bestaande diensten worden afgeleid, voor voldoende financiering van de voornoemde diensten zouden zorgen. Een verschuiving van de lasten naar de sociale diensten, die de vele gevolgen van de COVID-19-crisis ook zullen moeten beheren, zou tot een schadelijke overbelasting van de beroepsbeoefenaren van de sector kunnen leiden.

2.3 Operationalisering van het Plan

Om ervoor te zorgen dat de digitale inclusie goed verloopt, stelt **Brupartners** voor om een functie in het leven te roepen, zoals een ombudsdienst, die zou fungeren als (gecentraliseerd) doorgeefluik voor problemen die gebruikers met de digitale procedures van overheidsdiensten ondervinden.

Deze functie zou kunnen worden geïntegreerd in een toekomstige gewestelijke helpdesk die, om personen in nood beter te kunnen helpen, één enkel toegangspunt voor het publiek zal moeten bieden. Om de link met de verschillende acties van het Plan te leggen, zal er voorrang aan de ontwikkeling van interacties tussen de OCR's en deze helpdesk moeten worden gegeven.

Digitalisering mag eveneens geen bron van non take-up van sociale rechten zijn. In die zin is het van belang dat digitalisering niet tot situaties zou kunnen leiden waarin burgers, om welke reden dan ook, niet in staat zouden zijn om hun rechten te doen gelden. Daarom vraagt **Brupartners** dat de diensten van algemeen belang altijd in een prioritair fysieke en telefonische bereikbaarheid van hun diensten zouden voorzien.

Tot slot vraagt **Brupartners**, gelet op de toename van het aantal onlineprocedures, dat er een bijzondere aandacht zou uitgaan naar het feit dat bepaalde stappen van deze procedures geen bijkomende moeilijkheden voor de gebruikers zouden opleveren. Sommige bestaande procedures verplichten de gebruiker bijvoorbeeld ertoe om een digitaal ingevuld formulier af te drukken ; deze werkwijze houdt het risico in dat de burger de procedures moeilijker zou begrijpen. In die zin is het van belang dat de procedures zo worden opgezet, dat zij volledig online kunnen worden uitgevoerd.

3. Beschouwingen per pijler

3.1 Pijler 1 - Bewustmaken

Aangezien de Brusselse wijken niet gelijk zijn op het vlak van digitale dekking, vraagt **Brupartners** dat de geleverde inspanningen goed geografisch zouden worden gericht, om tegemoet te komen aan de behoeften van bevolkingsgroepen die soms erg ver van de digitale wereld af staan. In die zin is het van belang om proactieve acties op het terrein te ondersteunen, om deze doelgroepen in de richting van instrumenten of opleidingen te leiden die hen in staat zullen stellen om digitale vaardigheden te verwerven.

Volgens **Brupartners** is het ook belangrijk dat de nadruk wordt gelegd op bewustmaking van de vele gevaren van het internet, waaronder cyberpesten, phishing, enz.

3.2 Pijler 2 - Bundelen

Aangezien veel actoren de doelstellingen van dit Plan willen helpen verwezenlijken, stelt **Brupartners** voor om een kader te creëren dat al deze actoren, ongeacht hun statuut, in staat stelt om aan de verkleining van de digitale kloof bij te dragen. In die zin is het belangrijk om de al bestaande recyclingkanalen te verruimen door particuliere actoren in staat te stellen om gemakkelijk digitale instrumenten voor de opleiding van doelgroepen aan te bieden.

Tevens beveelt **Brupartners** aan dat het Plan voor digitale toegankelijkheid en de bijbehorende acties de verschillende al bestaande acties zouden kunnen coördineren, om zo de Brusselse middelen beter te richten en dubbel werk te voorkomen.

3.3 Pijler 3 - Uitrusten

Om de verenigingssector te helpen zijn digitale structuren te moderniseren, beveelt **Brupartners** aan om een nieuwe enveloppe voor de digitale behoeften van de gesubsidieerde sectoren te bestemmen (van ongeveer 3%). Enkel een specifieke enveloppe zal deze verschillende sectoren in staat stellen om budgetten volledig aan digitale innovaties te wijden en zal het toelaten om innovaties te ontwikkelen die verenigingen en hun gebruikers ten goede komen.

Brupartners beveelt aan om de evolutie van de dekking van de hotspots in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest cijfermatig op te volgen. Het is ook absoluut noodzakelijk om bij het plaatsen van deze hotspots meer rekening te houden met de behoeften van het doelpubliek en niet alleen met deze van de Brusselse toeristen.

Brupartners vindt het aangewezen om structuren uit te denken om de gemeenschappelijke aankoop van materiaal mogelijk te maken voor personen die niet over digitale instrumenten beschikken. Gelet op de voortdurende evolutie van de digitale technologieën zou er aan sommige behoeften niet kunnen worden voldaan door oude apparatuur te hergebruiken. Het is dus van belang om goed na te denken over de uitrusting van personen die van de digitale wereld verwijderd zijn. Goedkope maar weinig bekende opties (oplossingen van het type Raspberry Pi, bijvoorbeeld) zouden deze moeilijkheden kunnen verhelpen.

3.4 Pijler 4 - Begeleiden

Brupartners wil benadrukken dat één van de grootste obstakels voor toegankelijkheid het gebruik van het geschreven woord is. Het ondersteuningsbeleid moet daarom worden uitgedacht in het besef dat een webcultuur - die hoofdzakelijk op het geschreven woord is gebaseerd - beperkingen kan creëren.

Gelet op de Brusselse sociologie beveelt **Brupartners** aan om ook laaggeschoolden en groepen van vreemde origine aan de doelgroepen van het Plan toe te voegen. Daarnaast is het van belang dat de acties van het Plan ook gericht zijn op personen die werkzaam zijn in de arbeidswereld en die niet noodzakelijk digitale instrumenten beheersen. Aangezien deze personen vaak een beroep doen op externe diensten om veel procedures uit te voeren (dit is het geval voor veel zelfstandigen), kan de realiteit van hun digitale kennis onbekend zijn voor de « officiële » inventariseringen.

Tevens roept **Brupartners** op dat er zich binnen de Besturen en hun werking een inclusieve « webcultuur » zou ontwikkelen. Dit om ervoor te zorgen dat de digitale evoluties bepaalde bevolkingsgroepen niet van de openbare Besturen zouden vervreemden. Om dit mogelijk te maken, moeten alle opleidingen voor het Brusselse publiek opnieuw worden bekeken door er een digitale invalshoek in op te nemen, niet alleen om deze opleidingen duurzamer te maken, maar ook om de deelnemers de sleutels aan te reiken om actief deel te nemen aan de digitale wereld zoals deze zich aan het vormen is. Deze steun voor de ontwikkeling van een « webcultuur » binnen de Besturen moet gepaard gaan met een steun voor de personen die werkzaam zijn in de sectoren van de digitale economie.

Daarnaast beveelt **Brupartners** een procedure aan om de opleidingstrajecten te evalueren, om ervoor te zorgen dat ondersteunde personen zouden kunnen worden geheroriënteerd als de situatie dit vereist. De aangeboden opleidingen moeten flexibel zijn en moeten zich niet alleen aanpassen aan de digitale ontwikkelingen, maar ook aan de veranderende behoeften van de gebruikers.

Tot slot vraagt **Brupartners** dat alle contactpunten met het publiek ook buiten de kantooruren bereikbaar zouden blijven.

*
* *