

# Van digitale naar maatschappelijke participatie: opportuniteiten en uitdagingen

Ilse Mariën\*, Dorien Baelden\*, Jana Bens\*, Dana Schurmans\*,  
Leo Van Audenhove\*, Kristine Smukste\*, Jo Pierson\*, Marijke Lemal\*\*, Eric Goubin\*\*

## Inleiding

Verschillende drempels zoals beperkte financiële middelen, taalproblemen of een beperkt cultureel en sociaal kapitaal belemmeren de digitale en maatschappelijke participatie van kwetsbare bevolkingsgroepen (Mariën & Van Audenhove, 2011). Onderzoek geeft aan dat digitale en sociale uitsluiting elkaar bovendien negatief beïnvloeden en vaak zelfs versterken (van Dijk, 2005; Brodcorne e.a., 2010). Vanuit verschillende hoeken wordt ingezet op het gebruik van digitale media voor het (her) insluiten van kwetsbare doelgroepen. Gesteld wordt dat digitale media, waaronder ook sociale media, individuen de mogelijkheid geven om gemakkelijker, beter, sneller en meer te participeren in verschillende maatschappelijke domeinen (Michiels e.a., 2007). Er wordt met andere woorden heel wat potentieel gezien in het gebruik van digitale media voor het vergroten van de bredere maatschappelijke insluiting en participatie van individuen of gemeenschappen.

Er blijven echter nog heel wat cruciale vragen onbeantwoord. In de eerste plaats wat de relatie betreft tussen digitale en maatschappelijke participatie. Lopen de breuklijnen voor beide fenomenen gelijk en zijn diegenen die het meeste risico lopen op maatschappelijke uitsluiting ook noodzakelijk diegenen die minder digitaal participeren in de maatschappij? Versterkt een gebrek aan digitale vaardigheden bestaande maatschappelijke participatiekloven? Vraagt maatschappelijke participatie om een zekere vorm van digitale participatie of kunnen beide probleemloos om elkaar heen? In de tweede plaats rijzen er vragen wat het potentieel van digitale media betreft voor het vergroten van maatschappelijke participatie. Welke aspecten en methodieken zijn cruciaal opdat dergelijke initiatieven succesvol zijn en wat zijn mogelijke valkuilen?

Deze bijdrage zet in op het identificeren en toelichten van de opportuniteiten en uitdagingen van het gebruik van digitale media voor het vergroten van de maatschappelijke participatie van groepen die momenteel minder of niet participeren. De focus ligt hierbij op (1) een theoretische reflectie over de relatie tussen digitale en maatschappelijke participatie, (2) een overzicht van de stand van zaken op vlak van digitale en maatschappelijke participatie in Vlaanderen, (3) een verkenning van

\* iMinds – Digital Society, Studies on Media, Information & Telecommunication (SMIT), Departement Communicatiewetenschappen, Vrije Universiteit Brussel. Email: imarien@vub.ac.be.

\*\* Memori, Lessius University College, Mechelen.

mogelijke toekomstige evoluties van digitale participatie in Vlaanderen op basis van 2 brainstormsessies met stakeholders en (4) een kritische analyse van 4 interessante internationale praktijkvoorbeelden. Op basis van de inzichten uit die verschillende onderdelen worden ten slotte een aantal doelgerichte en concrete beleidsaanbevelingen geformuleerd.

## 1. Digitale en maatschappelijke participatie in context

### 1.1. Over uitsluiting, inclusie & participatie

Het is niet altijd duidelijk hoe de concepten uitsluiting (of exclusie), insluiting (of inclusie) en participatie zich tot elkaar verhouden. Dit deel gaat daarom kort in op de betekenis die momenteel in de literatuur gegeven wordt aan deze begrippen.

Sociale uitsluiting verwijst naar een situatie waarbij individuen – ten gevolge van een veelheid aan problemen zoals werkloosheid, een laag inkomen, slechte huisvesting, gezondheidsproblemen, beperkte toegang tot informatie en diensten of een laag opleidingsniveau – slechts in zeer beperkte mate participeren aan het maatschappelijke leven (Sinclair e.a., 2007; Helsper, 2008). Individuen die sociaal uitgesloten zijn, ondervinden niet alleen een gebrek aan geld of een job, maar ook aan informatie, diensten en sociale relaties (Gordon e.a., 2000; Helsper, 2012). Bovendien wordt sociale uitsluiting gekenmerkt door een vicieuze cirkel waarbij verschillende oorzaken en gevolgen elkaar negatief beïnvloeden en versterken (Bianchi e.a., 2006). Sociale uitsluiting scheidt individuen van de algemeen aanvaarde maatschappelijke leefpatronen en -normen af. Het vicieuze en multidimensionale karakter maakt het moeilijk - zo niet onmogelijk - om sociale uitsluiting op een individuele manier te overbruggen. Sociale uitsluiting vormt op die manier een structureel maatschappelijk probleem waarbij op individueel en institutioneel niveau tussenkomsten van overheden en andere actoren nodig zijn om mechanismen van sociale uitsluiting weg te werken en als dusdanig sociale insluiting of inclusie te realiseren (Vranken e.a., 2006; Notley & Foth, 2008).

Digitale uitsluiting wordt gezien als een ononderbroken lijn waarop individuen gepositioneerd worden tussen een situatie van totale digitale uitsluiting – geen toegang tot, geen gebruik van, geen vaardigheden op vlak van – en die van volledige digitale insluiting – ononderbroken kwaliteitsvolle toegang tot digitale media, gediversifieerd meerwaardegebruik, uitstekende vaardigheden (Livingstone & Helsper, 2007). Een belangrijke evolutie in het denken over digitale uitsluiting is dat het probleem niet langer wordt terugbracht tot het niet beschikken over toegang tot of het niet gebruiken van digitale media. Integendeel, digitale uitsluiting wordt bepaald door de manier waarop en de mate waarin bepaalde groepen sneller en gemakkelijker sociaal of economisch voordeel halen uit hun gebruik van nieuwe media. Het is dus niet het medium of de technologie op zich dat de belangrijkste oorzaak is van digitale insluiting, maar wel de informatie- en gebruiksvoorkeuren en het vaardigheidsniveau van

individuen (Steyaert & Gould, 2009; Witte & Mannon, 2010). Om digitale insluiting of inclusie te stimuleren dienen de drempels tot digitale participatie op individueel en institutioneel niveau weggewerkt te worden.

Deze beknopte voorstelling van sociale en digitale uitsluiting toont aan dat uitsluiting en insluiting 2 verschillende fenomenen zijn die op verschillende manieren benaderd moeten worden. *Uitsluiting* is een dynamische situatie waarin individuen zich bevinden of waarop bepaalde individuen of bevolkingsgroepen een risico lopen. *Inclusie* daarentegen is een proces waarbij de bestaande drempels van uitsluiting worden tegengegaan of geneutraliseerd, waardoor individuen opnieuw kunnen *participeren* in de maatschappij. Deze opvatting wordt bevestigd in de definitie van sociale inclusie, gehanteerd door de Europese Unie:

*‘A process, which ensures that those at risk of poverty and social exclusion gain the opportunities and resources necessary to participate fully in economic, social and cultural life and to enjoy a standard of living and well-being that is considered normal in the society in which they live. It ensures that they have a greater participation in decision-making, which affects their lives and access to their fundamental rights’* (European Commission & the Council of the European Union, 2004, 8).

De Europese Commissie stelt bovendien dat de processen van sociale en digitale inclusie nauw met elkaar verbonden zijn. De definitie die de Europese Commissie hanteert over digitale inclusie gaat uit van een tweeledig proces dat focust op (1) het ontwikkelen en aanbieden van inclusieve digitale media op het niveau van toegang, gebruiksvriendelijkheid, prijs, gebruik,... en (2) het inzetten van digitale media om andere inclusiedoeleinden zoals empowerment, participatie en sociale inclusie te bereiken (Wright & Wadhwa, 2010). De eEurope Advisory Group (Kaplan, 2005) stelt onomwonden dat digitale inclusie een onontbeerlijk onderdeel vormt van sociale inclusie waarbij digitale media geen doel op zich zijn, maar wel een middel om bredere maatschappelijke doeleinden te bereiken. Digitale inclusie is met andere woorden een specifieke vorm van sociale inclusie bedoeld om de maatschappelijke participatie van individuen te vergroten, versterken, verbreden of verdiepen door in te zetten op het verhogen van de digitale participatie van individuen.

Maatschappelijke en digitale participatie worden dus gezien als de streefdoelen en/of resultaten van respectievelijk sociale en digitale inclusie. Maatschappelijke participatie wordt in deze studie daarom breed beschouwd en omvat de mate waarin en de manier waarop individuen participeren in verschillende levensdomeinen zoals onderwijs en opleiding, werk en arbeidsparticipatie, inkomen en armoede, gezondheid en zorg, politiek en burgerschap, wonen en woonomgeving, vrije tijd en sociale contacten en mobiliteit. Digitale participatie wordt ingevuld als de manier waarop en de mate waarin individuen actief (kunnen) omgaan met digitale media om er strategisch voordeel uit te halen in het dagelijkse leven binnen de verschillende levensdomeinen.

## 1.2. Maatschappelijke en digitale participatie ontleed

Inhoudelijk wordt maatschappelijke participatie op verschillende manieren benaderd. Een eerste visie stelt dat participatie in grote mate samenhangt met de mate waarin individuen deel uitmaken van verschillende netwerken via tewerkstelling, het verenigingsleven of onderwijs. Een andere interpretatie gaat uit van de mate waarin individuen geëngageerd zijn in verschillende maatschappelijke domeinen van het politieke, sociale of economische leven (Percy-Smith, 2000). Selwyn (2003) op zijn beurt plaatst participatie in directe relatie tot inclusiedoeleinden en stelt dat maatschappelijke participatie herleid kan worden tot de mate waarin individuen actief deelnemen in 5 verschillende domeinen: productie, politiek, sociale leven, consumptie en sparen. Helsper (2012) stelt dat maatschappelijke participatie bepaald wordt door de economische, culturele, sociale, politieke en persoonlijke middelen waarover individuen beschikken. Economische middelen verwijzen onder meer naar de tewerkstellingssituatie, het inkomen en de individuele of familiale sociaal-economische situatie. De belangrijkste indicatoren zijn opleidingsniveau, jobstatus en toegang tot financiële diensten. Culturele middelen hebben betrekking op bepaalde attitudes, overtuigingen en het strategisch (kunnen) aanwenden van informatie. Een belangrijke nuance is dat culturele middelen gesocialiseerd worden door opvoeding, opleiding en sociale relaties (Maccoby, 2007; Helsper, 2012). Bepalende elementen zijn onder meer geslacht, etniciteit en religie. Sociale middelen verwijzen naar de sociale netwerken waarvan individuen deel uitmaken. Politieke middelen omvatten de mogelijkheden die je als individu krijgt en neemt op het vlak van identificatie met politieke leiders of ideologieën, evenals de actieve participatie in politieke groeperingen of het vrijwillig participeren in sociale activiteiten. Persoonlijke middelen verwijzen naar de mogelijkheid van een individu om nieuwe kansen aan te grijpen en er voordeel uit te halen, onafhankelijk van de andere middelen die hij ter beschikking heeft. Het fysieke en psychologische welzijn en het zelfbeeld van individuen staan hierbij centraal. Bepalende indicatoren zijn vaardigheden, persoonlijkheid, intelligentie en gezondheid (Helsper, 2012).

De mate waarin individuen beschikken over en gebruik maken van deze economische, culturele, sociale, politieke en persoonlijke middelen, heeft eveneens een impact op de mate waarin en de manier waarop individuen digitaal participeren. In het *Corresponding Fields Model* stelt Helsper (2012) dat de offline- en onlinedimensies van deze 5 soorten middelen in grote mate gerelateerd zijn. Zo worden sociale middelen in de digitale wereld vertaald naar het onderhouden van sociale contacten via sociale netwerksites of worden politieke middelen herleid naar onder meer online-activisme. Digitale participatie dient echter ruimer te worden gezien. Er zijn 3 aspecten – toegang, attitude en vaardigheden – die een belangrijke impact hebben op de digitale participatie van individuen (Mariën & Van Audenhove, 2011). Wat toegang betreft, zijn de kwaliteit van het beschikbare materiaal, zijnde het recente karakter en de prijs van hardware en software, de snelheid van de internetverbinding en de plaats(en) van toegang, bepalend voor de gebruiksvrijheid en het leerproces van digitale vaardigheden (Helsper, 2008; Hanafizadeh e.a., 2009). Hoe beter de kwaliteit van de internetverbinding bijvoorbeeld, hoe meer mogelijkheden er zijn voor het gebruiken van meer geavanceerde applicaties (Helsper, 2008). Thuistoegang bevordert eveneens

het leerproces omdat individuen meer oefenmogelijkheden krijgen en dus sneller en makkelijker hun operationele vaardigheden kunnen ontwikkelen (Livingstone & Helsper, 2007). Wat attitude betreft, is het duidelijk dat motivationele aspecten een sterke invloed hebben op de manier waarop individuen gebruik maken van digitale media. Verschillen in attitudes leiden meestal tot verschillen in gebruikspatronen. Het zich bewust zijn van de mogelijke meerwaarde van digitale media is hierbij cruciaal (Donat e.a., 2009). Een gebrek aan motivatie maakt bovendien dat individuen minder geneigd zijn hun digitale vaardigheden te verbeteren (van Dijk, 2005; Donat e.a., 2009). Wat digitale vaardigheden aangaat, is de diversiteit van kennis bepalend. Naarmate individuen over een breed gamma aan digitale vaardigheden beschikken zoals knoppenkennis, kritisch omgaan met informatie, strategisch toepassen van informatie of communicatievaardigheden, evolueert de diversiteit en intensiteit van het gebruik in positieve zin. Belangrijk is dat niet-digitale vaardigheden zoals basisgeletterdheid en zogenaamde ‘soft skills’ – zelfvertrouwen, durf, probleemoplossend vermogen – eveneens een rol spelen (Brotcorne e.a., 2009; Haché & Cullen, 2010).

Helsper (2012) voegt in het *Corresponding Fields Model* nog 4 andere indicatoren toe die een impact hebben op de mate en de kwaliteit van digitale participatie: relevantie, kwaliteit, eigendom en duurzaamheid. Het gebruik van digitale media moet met andere woorden direct relevant zijn voor dagelijkse activiteiten en een strategisch voordeel opleveren, om dus te resulteren in duurzame gebruikspatronen en toegeëigende activiteiten (de gebruiker moet ‘bezit’ nemen van zijn online-acties). Onderzoek geeft aan dat het internetgebruik van individuen bijna altijd verbonden is met de activiteiten die mensen al uitoefenden vóór de start van hun internetgebruik. De dagelijkse routines, behoeften en noden van individuen zijn richtinggevend. Digitale media laten enkel toe dat individuen zich meer of op een andere manier engageren in hun dagelijkse activiteiten (Selwyn e.a., 2005). Culturele factoren en de sociale context liggen daarom mee aan de basis van de geïnformeerde keuze op grond waarvan individuen beslissen (geen) gebruik te maken van digitale media. De levensstijl en -cultuur in de thuis-, werk- en/of schoolomgeving beïnvloeden welke digitale media individuen gebruiken en binnen welke context ze die gebruiken (Helsper, 2008).

Digitale participatie wordt eveneens beïnvloed door de algemene individuele sociaal-economische en sociaal-demografische karakteristieken zoals opleidingsniveau, jobstatus, inkomen, gezinssituatie, leeftijd, geslacht en taalvaardigheid. Die karakteristieken bepalen toegang, attitude en vaardigheden en daarmee ook het engagement van individuen met digitale media (Mariën & Van Audenhove, 2012). Op zich geven een of meerdere van deze sociaal-demografische factoren echter niet aan of individuen effectief digitaal uitgesloten zijn. Ze geven evenmin meer diepgaande informatie over de betekenis en het belang van digitale media. Er moeten daarom bijkomend enkele factoren eigen aan de sociale context en de dagelijkse realiteit van specifieke individuen of bepaalde bevolkingsgroepen, in rekening gebracht worden om digitale participatie in zijn geheel te begrijpen (Mariën & Van Audenhove, 2012). Zo spelen sociale netwerken en de mogelijke ondersteuning die zij geven, een belangrijke positieve of negatieve rol (Mariën & Vleugels, 2011). Een negatieve attitude ten aanzien van digitale media in sociale netwerken, leidt sneller en gemakkelijker tot een negatieve attitude bij de leden van die netwerken (Helsper, 2008). Ook zijn cognitieve, materiële en

sociale hulpbronnen in sociale netwerken belangrijk voor de emotionele, financiële en technische ondersteuning die ze kunnen en willen bieden bij het verkrijgen van toegang tot of het gebruik van digitale media (van Dijk, 2005).

Samengevat: er zijn veel determinanten voor maatschappelijke en digitale participatie maar het blijft onduidelijk hoe de relatie tussen beide concepten concreet in elkaar zit. Komen de bestaande breuklijnen overeen? Zijn de risicogroepen voor beide participatievormen dezelfde?

### 1.3. Verband tussen digitale en maatschappelijke participatie

Bovenstaande conceptualisering van maatschappelijke en digitale participatie toont aan dat sociale en digitale uitsluiting nauw bij elkaar aansluiten. In de literatuur wordt een groot aantal mogelijkheden toegekend aan het inzetten van digitale media om maatschappelijke participatie te verhogen, zoals het verbeteren van geletterdheid, het verhogen van zelfvertrouwen en zelfwaardering, het stimuleren van samenwerking in en tussen groepen of het versterken van sociale cohesie (Haché & Cullen, 2010). Digitale media kunnen eveneens bijdragen tot het bevorderen van de tewerkstelling van etnische en culturele minderheden (Kluzer & Rissola, 2009). Sociale media in het bijzonder kunnen burger- en politieke participatie stimuleren (de Zuniga e.a., 2012). Notley & Foth (2008) verwijzen naar de positieve invloed van digitale media voor de ontwikkeling van het individueel en gemeenschappelijk sociaal kapitaal binnen lokale gemeenschappen. Ook voor ouderen en mensen met een beperking kunnen digitale media een belangrijke meerwaarde vormen: ze bieden de mogelijkheid om langer zelfstandig thuis te wonen door het inzetten van assiserende technologieën zoals schermzorg (zorg op afstand via een camera en een beeldscherm) of domotica voor huisautomatisering (zoals een robotstofzuiger) (Thie, 2008). Ook kunnen digitale media gebruikt worden voor sociale interactie, entertainment, opleiding en communicatie zodat het maatschappelijk isolement van deze kwetsbare groepen doorbroken wordt (Lewin e.a., 2010). Algemeen wordt gesteld dat het gebruik van digitale media zorgt voor (1) het ontwikkelen van vaardigheden, (2) het opbouwen van soft skills, vertrouwen en ambitie, (3) het aanleren van praktische vaardigheden zoals het zoeken van een job online of het vergelijken van prijzen en (4) het verkrijgen van onafhankelijkheid en autonomie (Communities and Local Government, 2008).

Om de oorzakelijke verbanden tussen digitale en sociale uitsluiting te begrijpen, is het belangrijk een brede visie op uitsluiting te hanteren (Witte & Mannon, 2010). Immers, de vraag blijft of een gebrek aan digitale participatie – en dus het onvoldoende strategisch kunnen aanwenden van de voordelen van digitale media – sociale uitsluiting versterkt? Of nog, bemoeilijkt sociale uitsluiting – en dus een gebrek aan middelen, vaardigheden, sociale relaties, ... – de digitale participatie van kwetsbare individuen? Zijn die processen met elkaar verbonden en versterken ze elkaar?

De vaststelling dat maatschappelijke en digitale participatie beïnvloed worden door een complexe set van gelijkaardige factoren en determinanten, doet vermoeden dat beide processen niet los van elkaar staan. Meer nog, literatuur en onderzoek over de

verhouding tussen digitale en maatschappelijke uitsluiting geven 3 zaken duidelijk aan: (1) de bestaande breuklijnen van sociale uitsluiting en digitale uitsluiting vallen grotendeels samen, in het bijzonder voor sociaal kwetsbare groepen zoals mensen in armoede of laaggeschoolde langdurig werklozen, (2) digitale uitsluiting versterkt sommige bestaande mechanismen van sociale uitsluiting en (3) de doorgedreven digitalisering van de maatschappij maakt dat nieuwe mechanismen van digitale en sociale uitsluiting ontstaan.

Eerst en vooral valt digitale uitsluiting voor een groot deel samen met de bestaande breuklijnen van sociale uitsluiting (Livingstone & Helsper, 2007; Steyaert & Gould, 2009). De sociaal-economische karakteristieken van sociale uitsluiting zoals inkomen, opleidingsniveau, participatie in arbeid, etnische origine, gezinssituatie, leeftijd en geslacht, zijn eveneens in grote mate bepalend voor de toegang tot digitale media en de manier waarop die gebruikt worden (Witte & Mannon, 2010). Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk blijkt dat sociaal uitgesloten individuen tot 7 keer meer risico lopen op digitale uitsluiting dan individuen uit kansrijke bevolkingsgroepen (Helsper, 2008). Een laag inkomen belemmert de aanschaf van kwaliteitsvolle digitale media (van Dijk, 2005). Een laag opleidingsniveau gaat gepaard met een laag geletterdheids- en digitaal vaardigheidsniveau, wat op zich weer een negatieve invloed heeft op het gebruik. Opgroeien in een gezin met weinig toegang tot digitale media of weinig emotionele, materiële of technische ondersteuning bij het gebruik, resulteert eerder in een negatieve houding, minder ontwikkelde informatie- en strategische vaardigheden en/of een minder gediversifieerd gebruik (Helsper, 2008; Mariën & Van Audenhove, 2012). Digitale uitsluiting gaat gepaard met het zogenaamde Mattheüs-effect: reeds bevoordeelde groepen slagen er sneller, gemakkelijker en beter in om via digitale participatie hun sociale positie te verbeteren. Tegelijkertijd ontwikkelen kansarme en achtergestelde groepen eerder vrijetijdsgerichte gebruikspatronen en halen ze daarom minder voordelen uit hun digitale participatie (Helsper, 2008).

Daarnaast versterkt digitale uitsluiting de bestaande mechanismen van sociale uitsluiting. Sociaal kwetsbare en/of uitgesloten groepen bevinden zich in een *worst case scenario*. Over het algemeen beschikken die groepen omwille van hun slechtere sociaal-economische positie over minder toegang tot digitale media. Door hun beperkte maatschappelijke participatie krijgen ze bovendien minder opportuniteiten tot het ontwikkelen en verbeteren van hun vaardigheden of het diversifiëren van hun gebruik (Dekkers & Kegels, 2003; Mariën & Van Audenhove, 2012). Vaak zijn ze eveneens ingebed in homogene media-arme netwerken die voornamelijk bestaan uit andere sociaal kwetsbare individuen die met gelijkaardige digitale drempels geconfronteerd worden. De kwetsbare digitale positie van die groepen bemoeilijkt echter ook hun herintegratie en participatie in de maatschappij. Er is sprake van een vicieuze cirkel waarbij sociale uitsluiting tot digitale uitsluiting leidt en omgekeerd (Warren, 2007). Niet participeren in (in)formele opleidingen of arbeid aan sich leidt bijvoorbeeld tot minder goede digitale vaardigheden door een gebrek aan leeropportunities en externe stimulansen tot leren en gebruiken. Een gebrek aan digitale vaardigheden bemoeilijkt dan weer de kansen op de arbeidsmarkt. Internet en andere digitale media bestendigen eerder de bestaande mechanismen van sociale ongelijkheid dan ze te verminderen (Witte & Mannon, 2010).

Tot slot leidt de steeds toenemende digitalisering van dienstverlening in de maatschappij naar nieuwe vormen van sociale uitsluiting (Wright & Wadhwa, 2010). Digitale uitsluiting manifesteert zich ook bij kansrijke groepen zoals bijvoorbeeld jongeren of oudere vrouwen uit de middenklasse. In dit geval gaat digitale uitsluiting voorbij aan de louter sociaal-demografische karakteristieken en speelt de sociale, culturele en bredere maatschappelijke context een bepalende rol. Zo kan er bijvoorbeeld een onevenwicht bestaan tussen het reële vaardigheidsniveau van jongeren en de digitale vaardigheden die verwacht worden en nodig zijn op de arbeidsmarkt (Brotcorne e.a., 2009). Bij vrouwen van middelbare leeftijd hebben traditionele rollenpatronen in het gezin, gecombineerd met een gebrek aan digitale vaardigheden, een laag zelfvertrouwen en ‘knoppenvrees’ een negatieve invloed (Mariën & Van Audenhove, 2011). Een ander structureel probleem manifesteert zich bij kansrijke ouderen die niet over de nodige ondersteuningsmechanismen beschikken. Ouderen die niet autonoom met digitale media kunnen werken en hiervoor niet de nodige ondersteuning krijgen vanuit hun netwerken, lopen vast bij het gebruik van bijvoorbeeld digitale diensten van de overheid (van Dijk, 2005). Het blijft echter onduidelijk waar, waarom en op welke manier digitale uitsluiting zich manifesteert. Er is daarom nood aan meer diepgaande gebruikersprofielen die de individuele omgang met digitale media op niveau van toegang, attitude en vaardigheden in relatie brengen tot structurele aspecten op macro- en mesoniveau (Brandtzaeg e.a., 2010; Hargittai, 2010).

Samengevat dient digitale uitsluiting te worden gezien als een specifieke vorm van sociale uitsluiting ontstaan door de integratie van digitale media in verschillende domeinen van het maatschappelijk leven, waarbij verschillende drempels elkaar versterken en beïnvloeden. Die complexiteit en verwevenheid met sociale uitsluiting maakt dat digitale uitsluiting op een individuele manier moeilijk te overbruggen is. Bestaande machtsverhoudingen op micro-, meso- en macroniveau tussen en in bevolkingsgroepen zetten zich verder naar virtuele machtsrelaties (Gilbert, 2010). Het is dan ook absoluut noodzakelijk dat de nodige maatregelen genomen worden om te voorkomen dat sociaal uitgesloten groepen nog verder gemarginaliseerd worden (Sinclair & Bramley, 2010). Belangrijk is echter bewust te zijn van het feit dat digitale en sociale uitsluiting geen vaststaande fenomenen zijn. Individuen zijn op verschillende momenten en in verschillende fasen van hun leven nu eens in- en dan weer uitgesloten (Helsper, 2008). Digitale en sociale uitsluiting moet beschouwd worden als procesmatige veranderingen die gepaard gaan met een spanningsveld tussen mechanismen van in- en uitsluiting.

## 2. Digitale en maatschappelijke participatie in Vlaanderen

### 2.1. Algemene stand van zaken

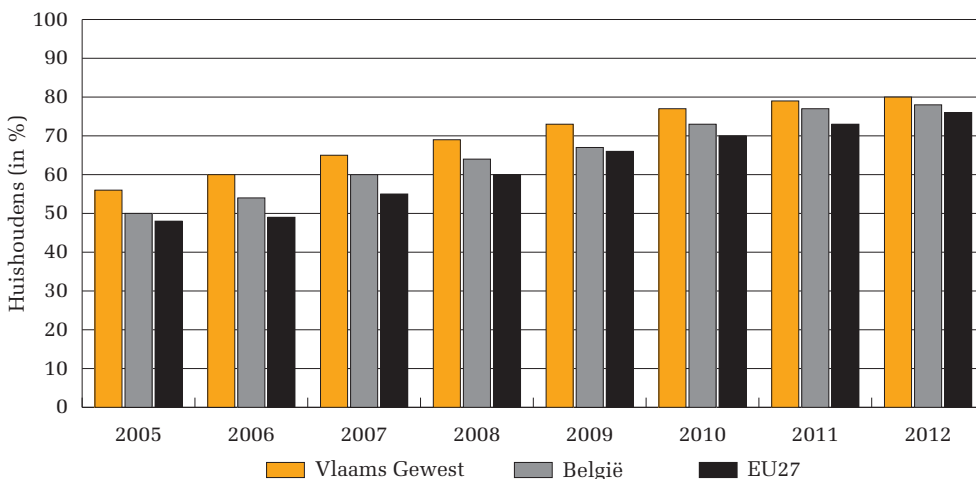
De cijfers over de algemene stand van zaken van digitale participatie in Vlaanderen zijn afkomstig van verschillende statistische bronnen, waaronder de SCV-survey



van de Studiedienst van de Vlaamse Regering, de FOD Economie, de Digimeter van iMinds en Eurostat. De cijfers van de Digimeter moeten met een zekere omzichtigheid benaderd worden. Ze liggen vermoedelijk hoger dan de reële situatie in Vlaanderen omdat de rekrutering van deelnemers deels op vrijwillige basis gebeurt. Bij de SCV-survey daarentegen wordt gewerkt met een representatieve steekproef. Het is daarom geenszins de bedoeling de cijfers onderling met elkaar te vergelijken, omdat ze ieder op verschillende manieren werden verzameld en geanalyseerd. Wel heeft deze bijdrage tot doel een overzicht te geven van de verschillende trends en opmerkelijke feiten die zich in Vlaanderen aftekenen wat digitale participatie betreft. De cijfers van de Digimeter worden complementair gebruikt aan de cijfers van SCV.

Volgens de gegevens van de Digimeter heeft in Vlaanderen meer dan 89% van de bevolking een computer in de thuisomgeving (Schuurman e.a., 2011). Het longitudinaal onderzoek van de Digimeter (2009-2012) geeft aan dat Vlaanderen evolueert naar een multiscreenomgeving en een mobiel gebruik van computers. Zo heeft 88% van de Vlaamse gezinnen in 2011 3 schermen, zijnde televisie, mobiele telefoon en minstens 1 desktop of laptop (Schuurman e.a., 2011). In 2012 blijkt dat 24% van de Vlaamse huishoudens 4 schermen (televisie, laptop, desktop en smartphone) in huis heeft en 14% 5 schermen bezit (televisie, laptop, desktop, smartphone en tablet) (De Moor e.a., 2012). Ondertussen ligt het aandeel laptopbezitters (76%) ook hoger dan het aandeel desktopbezitters (67%) (Schuurman e.a., 2011). Dat computer- en internetgebruik mobieler wordt, blijkt duidelijk uit het feit dat 8 op de 10 internetgebruikers regelmatig draadloos surfen en de helft van de individuen die een laptop bezitten die buitenshuis gebruiken (De Marez & Schuurman, 2010). De cijfers voor België liggen iets lager: 80% van de Belgische huishoudens heeft minstens 1 computer in huis (FOD Economie, 2013). De aanwezigheid van kinderen verhoogt in grote mate de kans op een computer in de thuisomgeving: 95% van de Belgische huishoudens met kinderen beschikt in 2012 over minstens 1 computer. Bij meer dan de helft van die gezinnen (57%) zijn meerdere computers beschikbaar (FOD Economie, 2013).

Wat internet betreft, zijn de cijfers gelijkaardig. Volgens de gegevens van de Digimeter heeft ondertussen meer dan 91% van de Vlaamse gezinnen thuis toegang tot internet (De Moor e.a., 2012). Volgens Eurostat en de FOD Economie liggen deze cijfers lager, met name op 80%. Wat België betreft, liggen de cijfers opnieuw iets lager. Meer dan 3 op de 4 Belgische huishoudens (78%) beschikt in 2012 over een internetaansluiting. Ook hier ligt het aandeel opnieuw hoger bij gezinnen met kinderen: 93% van de huishoudens met kinderen beschikt thuis over een internetaansluiting (FOD Economie, 2013). Wat de kwaliteit van de internetverbindingen betreft, bevindt België zich op Europees niveau aan de top met 54% van de vaste breedbandinternetverbindingen met een snelheid hoger dan 30Mbps. Het gemiddelde binnen de EU situeert zich op 12% (FOD Economie, 2013). In vergelijking met andere Europese landen, beschikken Belgische en daarmee ook Vlaamse huishoudens dus over goede en snelle ICT-infrastructuur.

**FIGUUR 1.** Aandeel huishoudens met internettoegang, Vlaams Gewest, België en EU27, 2005-2012, in %

Bron: Eurostat, ADSEI.

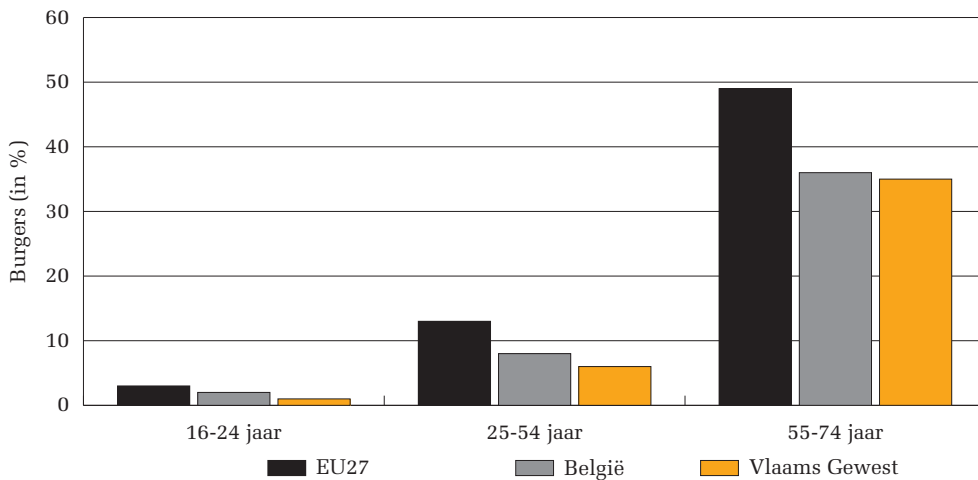
Enkel wat mobiel internet betreft, hinken België en Vlaanderen duidelijk achterop. Die trend uit zich ook bij jongeren. Het Apestaartjaren-onderzoek uit 2012 geeft aan dat, hoewel 82% van de Vlaamse jongeren een smartphone bezit, slechts 3 op de 10 jongeren ook effectief gebruik maken van mobiel internet zonder wifi (Graffiti Jeugdendienst vzw e.a., 2012). Het aandeel Vlamingen dat een smartphone bezit, is de laatste jaren wel aanzienlijk gestegen: van 23% in 2010 naar 40% in 2011. Het aandeel mobiele data-abonnementen stijgt eveneens maar blijft echter opmerkelijk lager dan de cijfers aangaande het bezit van smartphones: van 16% in 2010 naar 24% in 2011 (Schuurman e.a., 2011). Slechts 26% van de Belgische bevolking maakt gebruik van mobiel internet, in vergelijking met het Europese gemiddelde van 48% (FOD Economie, 2013).

Wat andere digitale media betreft, is digitale televisie duidelijk aan een opmars bezig. Intussen heeft 82% van de Vlamingen thuis toegang tot digitale televisie. Ook het bezit van tablets stijgt: van 13% in 2011 naar 28% in 2012 (De Moor e.a., 2012). Interessant hier is dat 1 op de 5 individuen hun tablet onderweg gebruiken, maar dat de meerderheid de tablet het vaakst thuis en 's avonds gebruikt. Tablets worden beschouwd als toestellen voor het hele gezin want maar liefst 75% van de mensen die een tablet bezitten, delen die met hun partner en/of hun kinderen (De Moor e.a., 2012).

Het aandeel niet-gebruikers ligt lager in Vlaanderen dan in België. Wel zijn de drempels vergelijkbaar met die op Belgisch niveau. In Vlaanderen worden de volgende redenen voor niet-gebruik aangegeven: geen interesse (21%), gebrek aan vaardigheden (26%) en kostprijs (26%) (Schuurman e.a., 2011). Voor België heeft 21% van de huishoudens thuis geen internetverbinding. Het betreft voornamelijk ouderen (55-plus),

inactieve individuen en laagopgeleiden. Leeftijd blijft in België een onderscheidende indicator want iets meer dan de helft van de 65- tot 74-jarigen heeft nog nooit het internet gebruikt. Bij 25- tot 34-jarigen is dat amper 3% (FOD Economie, 2012). De voornaamste redenen voor het niet bezitten van een computer en internet zijn: het niet inzien van het nut (54%) en een gebrek aan vaardigheden (40%) (FOD Economie, 2012). Resultaten uit 2013 geven aan dat ook de prijs van het materiaal (29%) een belangrijke drempel vormt (FOD Economie, 2013).

**FIGUUR 2.** Aandeel van de bevolking dat nooit internet gebruikt naar leeftijd, Vlaams Gewest, België en EU27, 2012, in %



Bron: Eurostat, ADSEI.

Cijfers over toegang geven echter geen zekerheid over het effectieve gebruik van digitale media en het niveau van digitale vaardigheden in Vlaanderen. Uit de verschillende metingen blijkt duidelijk dat Vlamingen algemeen genomen zeer frequente en stabiele gebruikers zijn die quasi dagelijks hun computer en internet gebruiken. Hoewel de gebruiksfrequentie in Vlaanderen hoog ligt, geven de resultaten aan dat er zich grote verschillen voordoen naargelang de socio-economische status van individuen. Vooral opleidingsniveau speelt hier een rol: respectievelijk 96% van de hogeschoolden versus 59% van de laaggeschoolden gebruikten minstens één keer per week het internet (SVR, 2013c). Applicaties zoals e-banking worden eveneens het meest frequent gebruikt door hogeschoolden, met name 80% versus 32% bij de laagst geschoolden (SVR, 2013c). Hetzelfde geldt voor het opzoeken van bijvoorbeeld gezondheidsinformatie, die wordt opgezocht door 52% van de hogeschoolden versus 22% van de laaggeschoolden (SVR, 2013c). Aangaande digitale communicatie hinken vooral ouderen van 55 tot 74 jaar achterop in vergelijking met de groep van 16 tot 24 jaar. Van de jongeren gebruikt 94% e-mail versus 54% van de ouderen, 86% van de jongeren chat regelmatig versus amper 19% van de ouderen (SVR, 2013c). Slechts 3% van de Belgische computergebruikers gebruikt zijn computer 1 keer per

maand of minder, terwijl respectievelijk 83% en 79% de computer en het internet quasi dagelijks gebruikt (FOD Economie, 2012).

Betreffende vaardigheden zijn er weinig cijfers voorhanden voor België en Vlaanderen. In tegenstelling tot Nederland waar van Deursen en van Dijk een jaarlijks trendrapport opmaken over de evolutie van digitale vaardigheden, beschikken we in Vlaanderen over geen metingen op dit niveau (van Deursen & van Dijk, 2012). Wel zijn er een aantal richtinggevendende cijfers beschikbaar. Die cijfers geven aan dat het ontbreken van digitale vaardigheden een belangrijke oorzaak is van digitale uitsluiting in Vlaanderen en België. Cijfers uit de Barometer van de Informatiemaatschappij (2012) geven aan dat een groot deel van de Belgen (71%) vindt voldoende kennis te hebben om te kunnen communiceren via ICT en internet. Slechts iets meer dan een derde van de Belgen vindt dat hij geen opleiding nodig heeft omdat hij over voldoende vaardigheden beschikt. Echter, 47% vindt dat hij onvoldoende kennis heeft over het bieden van bescherming tegen virussen en het vrijwaren van zijn online privacy (FOD Economie, 2012). Ook heeft 21% van de Belgen onvoldoende digitale vaardigheden om online formulieren van overheidsinstanties in te vullen en terug te sturen en brengt 44% van de Belgische niet-gebruikers een gebrek aan vaardigheden aan als voornaamste reden voor hun niet-gebruik (FOD Economie, 2013).

Gaat men uit van een meer Europees perspectief zoals verwoord in de Digitale Agenda 2020 (DAE), dan blijkt dat België redelijk goed gepositioneerd staat. Dit geldt zeker voor ICT-infrastructuur en breedbandverbindingen (FOD Economie, 2012). België haalt eveneens vlot de verschillende benchmarks met betrekking tot digitale participatie. De DAE stelt een participatiegraad voorop van 60% kansarme individuen die regelmatig het internet gebruiken. In België ligt dit cijfer op 65% dus deze doelstelling is gerealiseerd. De DAE streeft naar een maximum aandeel niet-gebruikers van 15% van de bevolking. België haalt die doelstelling aangezien slechts 14% van de Belgen geen gebruik maakt van het internet (FOD Economie, 2012). De cijfers moeten echter met een kritische blik benaderd worden. De benchmarks, zoals vooropgesteld in de DAE, zijn opgemaakt op basis van rationele en haalbare streefdoelen voor alle EU-landen, inclusief de minder economisch ontwikkelde landen zoals Bulgarije of Estland. Als de digitale participatiegraad van België vergeleken wordt met gelijkaardige landen zoals Nederland, is het duidelijk dat België op verschillende vlakken achterop hinkt. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat laagopgeleiden in Nederland op dagelijkse basis langer gebruik maken van het internet dan hoogopgeleiden (van Deursen & van Dijk, 2010). Dit betekent dat België en Vlaanderen nog heel wat stappen kunnen en dienen te ondernemen die verder gaan dan de Europese benchmarks van de DAE en die de digitale participatie van alle Belgische en Vlaamse burgers mogelijk maakt.

## 2.2. Participatie van kansengroepen

De term ‘kwetsbare groepen’ verwijst in deze bijdrage naar diegenen die zich, ongeacht de oorzaak of reden, in een situatie van sociale uitsluiting bevinden of er het risico toe lopen (Lemal e.a., 2012). In Vlaanderen leeft 10% van de bevolking onder de

armoederisicodrempel. Daarvan bevindt de helft zich in een situatie van langdurige armoede (SVR, 2013b). Verschillende onderzoeken maken duidelijk welke groepen het hoogste risico lopen op sociale uitsluiting. Het gaat om ouderen, mensen met een fysieke of mentale beperking, chronisch zieken, laaggeschoolden, mensen die zich in een illegale situatie bevinden (zoals druggebruikers of uitgeprocedeerde asielzoekers), mensen met geen of een laag inkomen, etnische minderheden, eenoudergezinnen of mensen die wonen in onderontwikkelde rurale gebieden (Pauwels & Pickery, 2007; Warren, 2007; Kluzer & Rissola, 2009; Vinson, 2009; Noppe e.a., 2011; Dierckx e.a., 2012). Een belangrijke opmerking is dat die groepen niet homogeen zijn en vaak tegelijk meerdere mechanismen van uitsluiting ervaren, waardoor individuen gelijktijdig kunnen behoren tot verschillende groepen. Onderstaand deel geeft een meer gedetailleerd overzicht van de mate waarin en de manier waarop een aantal kwetsbare groepen participeert op maatschappelijk en digitaal vlak, met name (1) ouderen & mensen met een beperking, (2) mensen in armoede, laagopgeleiden en langdurig werklozen en (3) sociaal kwetsbare jongeren.

### 2.2.1. Ouderen en personen met een beperking

Ouderen en personen met een fysieke of mentale beperking worden vaak met gelijkaardige drempels geconfronteerd. Een groot aantal onder hen bevindt zich in een zorgafhankelijke positie en ervaart op een of andere manier een beperkte fysieke en sociale mobiliteit. Als gevolg van de vergrijzing van de samenleving, het toenemende aantal hoogbejaarden en de neoliberaliseringstrend in de zorgverlening, staat thuiszorg onder druk. Traditionele zorgverleners kunnen in mindere mate de nodige sociale ondersteuning bieden. Ook informele zorgdragers zijn omwille van hun eigen economische en maatschappelijke participatie minder beschikbaar. Ouderen en mensen met een beperking zijn daarom kwetsbaar voor maatschappelijke niet-participatie. Door hun beperkte mobiliteit is hun leef- en bewegingsruimte vaak gelimiteerd tot de onzichtbaarheid van de thuisomgeving. Daarnaast ervaren deze groepen een institutionele vorm van uitsluiting door de moeilijkheden die ze ondervinden met het verkrijgen van toegang tot diensten van de overheid en zorginstellingen. Dit wordt veroorzaakt door onvoldoende aandacht van instellingen voor de kwetsbare positie van deze groepen en door onvoldoende zelfvertrouwen bij ouderen en mensen met een beperking (Aronson & Neysmith, 2001).

Een aanzienlijk deel van de ouderen en mensen met een beperking ervaart eveneens digitale uitsluiting. Onderzoek geeft aan dat slechts 20% van de oudere bevolking (75+) in Europa actieve internetgebruikers zijn (Lewin e.a., 2010). In het Vlaamse Gewest ligt dit aantal hoger: in 2012 heeft 38% van de 60-plussers het internet gebruikt tijdens de voorbije 3 maanden (SVR, 2013c). Ander onderzoek stelt dat mensen met een beperking maar half zo vaak het internet gebruiken als mensen zonder beperking (Vincente & López, 2010). De drempels tot het effectief gebruik van digitale media zijn voornamelijk: (1) een gebrek aan financiële middelen voor aangepaste toestellen en applicaties, (2) een gebrek aan vaardigheden, kennis en vertrouwen om digitale media te gebruiken en (3) een gebrek aan inzicht in de voordelen die digitale media kunnen bieden (Lewin e.a., 2010).

## 2.2.2. Mensen in armoede, laagopgeleiden en langdurig werklozen

Hoewel armoede, werkloosheid en een laag opleidingsniveau verschillende fenomenen zijn, manifesteren ze zich dikwijls samen. Deze groepen ervaren vaak economische uitsluiting en/of financiële moeilijkheden, wat hun culturele, sociale en digitale participatie belemmert. Een laag opleidingsniveau leidt tot beperkte groeimogelijkheden op de arbeidsmarkt en gaat vaak gepaard met een laag inkomen of werkloosheid. Betaald werk is echter een cruciale factor voor het opbouwen van zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. Vaardigheden die op hun beurt noodzakelijk zijn voor sociale inclusie (Mitchell & Shillington, 2002). Omdat men geen of een slecht betaalde job heeft, raakt men ook sociaal geïsoleerd, onder meer door de financiële kant van participatie in cultuur, sport of andere vormen van sociale participatie. Ook zelfisolatie speelt een belangrijke rol. Mensen in armoede schamen zich voor hun situatie waardoor ze nog minder sociale contacten aangaan en hun zelfvertrouwen nog meer wordt aangetast (Helsper, 2012).

De digitale participatie van mensen in armoede, laagopgeleiden en langdurig werklozen wordt belemmerd door een veelheid aan factoren. Het gebrek aan financiële middelen beperkt de toegang tot digitale media. De beperkte maatschappelijke participatie limiteert opportuniteiten in het gebruik of de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Mensen met een laag inkomen en laagopgeleiden zetten hun gebruik sneller stop (Mariën e.a., 2010). Ook verschillen in vaardigheden zijn in de eerste plaats gerelateerd aan het opleidingsniveau (Witte & Mannon, 2010). Of zoals van Dijk e.a. (2000) aanbrengen: hoe lager het opleidingsniveau, hoe minder basisvaardigheden en hoe lager het bezit van digitale media, het gebruik en de digitale vaardigheden. Laagopgeleiden gebruiken het internet op een eerder ongestructureerde manier en verliezen sneller hun focus op vooropgestelde doelstellingen. Ze hebben minder strategische vaardigheden dan hogeropgeleiden (van Deursen, 2010). Verschillende onderzoeken spreken daarom van een structurele gebruikskloof (Brandtzaeg e.a., 2010; van Dijk, 2005).

## 2.2.3. Sociaal kwetsbare jongeren

Het aandeel kinderen en jongeren dat in België onder de armoedegrens leeft, stijgt jaar na jaar. Momenteel bedraagt het armoederisico voor Belgische jongeren van 0 tot 15 jaar 18% (KBS, 2013). Voor Vlaanderen ligt dit aandeel iets lager en blijft het armoederisico over de jaren heen stabiel. Ongeveer 130.000 of 10% van de Vlaamse kinderen tussen 0 en 17 jaar, leeft in een huishouden met een inkomen onder de armoederisicodrempel (SVR, 2013a). Ook de participatie in het onderwijs verloopt voor een deel van de jongeren moeilijk. Zo verlaat 1 op de 5 jongeren in Brussel het onderwijs zonder diploma en loopt 1 op de 4 jongeren minstens 1 jaar vertraging op tijdens zijn middelbare schoolloopbaan. In Vlaanderen verlaat 10% van de jongeren het middelbaar onderwijs zonder diploma (SVR, 2013a). De situatie van jongeren die deel uitmaken van etnische minderheidsgroepen is nog dramatischer. Maar liefst 70% van die jongeren heeft minstens 1 jaar vertraging in het gewoon secundair onderwijs (De Boyser & Vranken, 2008). Een belangrijk gevolg is dat het lage opleidingsniveau van

die jongeren hun toekomstige arbeidsparticipatie negatief beïnvloedt en hun risico op armoede vergroot, wat nadien een negatieve invloed heeft op de participatie in verschillende domeinen zoals het verenigingsleven, sport en cultuur of politieke betrokkenheid (De Boyser & Vranken, 2008; SVR, 2013a).

Wat digitale participatie betreft, geeft onderzoek aan dat de meeste jongeren op een of andere manier gebruik maken van digitale media. Slechts zeer weinig jongeren kunnen nog bestempeld worden als volledig offline (Brotcorne e.a., 2009). De meest recente Vlaamse Armoedemonitor stelt dat in 2012 slechts 2% van de 18- tot 24-jarigen geen internet heeft gebruikt in de laatste 3 maanden (SVR, 2013a). De meeste jongeren hebben wel toegang tot het internet, maar de kwaliteit van de toegang verschilt naargelang de leeftijd, het geslacht en de sociaal-economische gezinssituatie. Zo is de kwaliteit van de toegang hoger bij jongens, oudere kinderen en kinderen uit de middenklasse dan bij meisjes, jongere kinderen en kinderen uit sociaal kwetsbare gezinnen. De sociaal-economische status speelt ook een rol bij de frequentie van het internetgebruik en de variatie van de onlineactiviteiten (Helsper & Enyon, 2010). Jongeren bezitten meestal goede technische en operationele vaardigheden maar ondervinden moeilijkheden bij het kritisch omgaan met media-inhouden en het halen van sociaal en/of economisch voordeel uit het gebruik van digitale media (van Deursen, 2010).

Omwille van de hoge verspreidingsgraad onder jongeren zijn digitale media wel geschikt om de bredere maatschappelijke participatie van jongeren te verhogen (Rheingold, 2008; Kahne e.a., 2011). Verschillende auteurs wijzen in dit verband op het belang van het gebruik van digitale games om de participatie van jongeren te stimuleren (Williams, 2006; Lenhart e.a., 2008). Zeker voor kwetsbare jongeren wiens gebruikspatronen eerder vrijetijdsgericht zijn, worden digitale games naar voor geschoven als oplossing voor inclusietrajecten. Net kwetsbare jongeren zijn intrinsiek gemotiveerd tot het spelen van games waardoor bestaande leerdrempels geneutraliseerd kunnen worden (Bleumers e.a., 2012).

Maar kwetsbare jongeren zijn geen homogene groep. Dat bevestigt het kwalitatieve onderzoek uitgevoerd in het kader van deze bijdrage in samenwerking met *Kurasaw Tewerkstelling vzw* en *Maks vzw* (Schurmans & Mariën, 2013). De resultaten van de focusgroepen en diepte-interviews geven 3 duidelijke profielen aan, met name (1) de digitale nieuwkomer, (2) de functionele gebruiker en (3) de creatieve multitasker. Volledig offlinejongeren zijn zeer uitzonderlijk. De 3 mediaprofielen geven een gecontextualiseerd beeld van de relatie tussen kwetsbare jongeren en digitale media:

- door na te gaan in welke mate deze jongeren hun eigen digitale vaardigheden over- of onderschatten;
- door het achterhalen van de diverse manieren waarop deze jongeren voordeel halen uit het gebruik van applicaties, tools en diensten;
- door na te gaan in hoeverre deze jongeren nood hebben aan ondersteuning bij hun gebruik van digitale media alsook de beschikbaarheid van deze ondersteuning in hun onmiddellijke sociale omgeving.

De 3 profielen onderscheiden zich duidelijk van elkaar aangaande vaardigheidsniveau, de diversiteit van het gebruik en de inschatting van de eigen digitale vaardigheden.

De digitale nieuwkomer wordt geconfronteerd met een veelheid aan drempels op het niveau van toegang, gebruik en vaardigheden. Knoppenangst en een gebrek aan inzicht in de werking van digitale media belemmeren zijn gebruik. De functionele gebruiker wordt met gelijkaardige drempels geconfronteerd maar is zich hier minder van bewust. Hij vertoont een zeer eenzijdig gebruik, maar beheerst dit wel. In de meeste gevallen overschat de functionele gebruiker zijn vaardigheden omdat hij een beperkt aantal tools succesvol kan gebruiken. Hij heeft echter onvoldoende inzicht in welke andere opportuniteiten digitale media met zich mee brengen en beseft bijgevolg minder welke vaardigheden hij mist. Dit maakt dat de functionele gebruiker zelden zelf digitale uitsluiting ervaart. Het tegenovergestelde geldt voor de creatieve multitasker die vooral te maken krijgt met praktische drempels zoals een gebrek aan kwaliteitsvolle toegang tot het internet. De creatieve multitasker heeft goede digitale vaardigheden, vertoont een positieve houding ten aanzien van digitale media en is zeer autonoom in de ontwikkeling van zijn digitale vaardigheden. Hij gebruikt hiervoor verschillende plaatsen van toegang zoals bij familie en vrienden of in openbare computerruimten. De creatieve multitasker neigt zijn digitale vaardigheden te onderschatten omdat hij een duidelijk besef heeft van de meerwaarde van digitale media en bijgevolg ook van de verschillende vaardigheden die hij nog mist. Dit maakt dat hij zich ook zeer bewust is van de risico's van digitale uitsluiting.

De resultaten tonen aan dat een genuanceerd beeld over digitale ongelijkheden noodzakelijk is. Voldoende en kwaliteitsvolle toegang resulteert niet noodzakelijk in een gediversifieerd gebruik. Ook leidt een gebrek aan toegang niet automatisch naar een beperkt gebruik. Niet alle kwetsbare jongeren ervaren digitale uitsluiting in dezelfde mate of op dezelfde manier. Dit betekent dat een gedifferentieerde aanpak nodig is om de digitale participatie van kwetsbare jongeren te verbeteren. Het erkennen van de diversiteit onder jongeren, vermijdt hokjes-denken en laat een meer gedifferentieerde aanpak op maat van de jongeren toe. Aan de hand van een kort intakegesprek, is het mogelijk om jongeren eenvoudig en snel in een van de 3 profielen te plaatsen. Dit laat vervolgens toe om jongeren op een betere manier te begeleiden in het leer- en ontwikkelingsproces van hun digitale vaardigheden. De digitale nieuwkomer heeft het meeste nood aan een basiscursus waarin hij eerst en vooral zijn operationele vaardigheden, of de zogenaamde knoppenkennis, en meer persoonsgebonden vaardigheden zoals zelfvertrouwen, durf en autonomie kan ontwikkelen. Voor de functionele gebruiker zijn bewustwordingsprocessen over de mogelijkheden van digitale media het meest nodig. Creatieve multitaskers op hun beurt hebben het meest behoefte aan het strategisch nadenken over en het gebruiken van digitale media.

### 3. Toekomstperspectieven voor 2025

#### 3.1. Methode: toekomstgerichte brainstormsessies

Dit deel van de bijdrage focust op het beantwoorden van de vraag hoe de situatie betreffende digitale en maatschappelijke participatie er bij constant beleid in 2025 zal uitzien. Het antwoord hierop werd gezocht tijdens 3 brainstormsessies met actoren



en stakeholders die werken rond digitale en/of maatschappelijke participatie, aangevuld met input afkomstig van een bevraging van experts via e-mail (deelnemerslijst zie bijlage 2). Tijdens de brainstormsessies werden 2 verschillende fasen doorlopen waarbij op basis van de praktijkervaring van de betrokken stakeholders en actoren, een beter beeld gevormd werd van de karakteristieken van digitale en maatschappelijke participatiekloven en hoe beide kloven zich tot elkaar verhouden. Om het geheel werkbaar en concreet te maken, werd de discussie toegespitst op de participatie van 2 kansengroepen, met name (1) ouderen en (2) mensen in armoede. De brainstormsessies zelf verliepen volgens de zogenaamde ‘world café’-methode waarbij via post-its ideeën gegenereerd werden om deze nadien te clusteren en in detail te bespreken.

In een eerste fase werden de positieve en negatieve ervaringen met betrekking tot het huidige beleid rond maatschappelijke en digitale participatie geïdentificeerd en bediscussieerd. Hierbij werd uitgegaan van een infogeneratieve aanpak met focus op de relatie tussen de sociaal-economische situatie, sociale uitsluiting, digitale participatie en digitale uitsluiting. Daarbij werden de volgende vragen behandeld: “Waar situeren de sociaal-economische problemen zich nu? Hoe verhouden digitale en sociale uitsluiting zich tot elkaar? Waar situeren zich de moeilijkheden met digitale media en waarom? Hoe ziet het sociaal-economisch veld er binnen 10 tot 20 jaar uit, met welke mechanismen van uitsluiting? In hoeverre worden deze opgevangen door bestaande initiatieven? Wordt technologie op zich inclusiever of exclusiever en wat zijn de gevolgen voor de verschillende levensdomeinen?”.

De tweede fase, opgebouwd volgens het principe van een ‘back-cast’-oefening, ging uit van de identificatie van toekomstige doelstellingen of scenario’s om van daaruit te reflecteren over aanzetten en interventies die nodig zijn om een toekomstgericht beleid te realiseren. Hierbij werd uitgegaan van een exploratieve toekomstgerichte aanpak en werden de volgende vragen behandeld: “Welke interventies en oplossingen zijn nodig op het niveau van strategie en beleid om de maatschappelijke en digitale participatie te verhogen van sociaal en digitaal kwetsbare groepen? Wat zijn alternatieve beleidspistes? Wie kan wat realiseren binnen de geïdentificeerde problematieken? Hoe bereiden we ons nu reeds voor op veranderingen in de toekomst? Op welke manier kunnen alternatieve beleidspistes geïntegreerd worden in het bestaande beleidsveld?”

### 3.2. Toekomstige sociaal-economische en sociaal-culturele ontwikkelingen

De resultaten van de denkoefening over de toekomstige sociaal-economische ontwikkelingen zijn eerder pessimistisch van aard. Vooreerst wordt een verdieping en verruiming van de problematiek van sociale uitsluiting verwacht waarbij kinderarmoede en kansarmoede in het algemeen gestaag zullen toenemen. Er wordt gevreesd dat de middenklasse zal verkleinen terwijl de extremen, met name mensen in armoede en kansrijken zullen groeien. Culturele en etnische minderheidsgroepen zullen omwille van taalachterstand, sociale en culturele verschillen een groter risico op armoede blijven lopen. Verwacht wordt dat de crisis eveneens zal leiden tot een groep *nieuwe*

armen. Hiermee wordt verwezen naar diegenen, die ondanks hun opleidingsniveau, sociaal en cultureel kapitaal, door toedoen van de crisis in een positie van langdurige werkloosheid terecht komen en dus een nieuw en verhoogd risico lopen op langdurige economische maar ook sociale armoede. Ook bij ouderen wordt een verruiming van sociale uitsluiting verwacht omdat de pensioenen voor een aanzienlijk deel van de ouderen te laag zullen blijven, terwijl de prijzen voor dagelijkse goederen zullen stijgen. Door tal van instanties (o.a. het Federaal Planbureau en de Europese Commissie) wordt echter het omgekeerde verwacht. Gesteld wordt dat de pensioenen van minstens een deel van de ouderen net hoger zullen liggen omdat vrouwen meer participeren op de arbeidsmarkt en omdat ouderen langer aan het werk zullen blijven. Verwacht wordt dat de armoedesituatie bij ouderen hierdoor zal afnemen.

Verder wordt door de deelnemers aan de brainstormsessies gesteld dat de economische crisis een negatieve invloed zal hebben op de besteding van overheidsbudgetten. Verwacht wordt dat de sociale beleidsdoelen hier het meest onder zullen lijden. Er wordt uitgegaan van een economische rationalisering van diensten, zorg en sociale interventies waarbij er minder overheidsinterventie zal zijn en meer tussenkomst vanuit de private sector. Eveneens wordt verwacht dat sociale initiatieven onder druk zullen komen te staan wegens een tekort aan overheidsbudgetten. De meest kwetsbare groepen van de samenleving zullen hiervan de grootste dupe zijn. Bovendien wordt verwacht dat indien de crisis verergert, er meer mensen hulp nodig zullen hebben, maar er tegelijkertijd minder middelen beschikbaar zullen zijn voor sociale hulpverlening. De verantwoordelijkheid zal daardoor uiteindelijk terugvallen op het middenveld dat bijgevolg onder druk zal komen te staan.

Aansluitend wordt een verdere verstrenging van het sociaal beleid verwacht met een reeks nefaste gevolgen voor de meest kwetsbare doelgroepen in de maatschappij. Gesteld wordt dat de culpabilisering van de personen in sociale uitsluiting waarbij zij als schuldigen van hun eigen precaire situatie worden gezien, zich zal voortzetten op alle niveaus van het sociaal beleid. Die tendens is nu al zichtbaar bij de zorgverlening en manifesteert zich in vragen als: "Hebben mensen die jarenlang gerookt hebben, wel recht op de terugbetaling van hun ziektekosten bij longproblemen? Moet de maatschappij individuen die aan obesitas lijden wel financieel ondersteunen bij gewichtsgelateerde gezondheidsproblemen?". Er wordt in dit verband gesteld dat het zinvol is om een kritische reflectie en evaluatie te maken van het huidige sociale systeem om zo de argumenten voor een verstrenging van het sociaal beleid deels weg te nemen. De realiteit geeft aan dat mensen moeilijk uit systemen van sociale ondersteuning raken en dat er in bepaalde gevallen misbruik is. De vrees leeft dat beide fenomenen gebruikt zullen worden ter verantwoording van een verstrenging van het sociaal beleid.

Tegelijk wordt verondersteld dat de huidige zorgvoorzieningen onder grote druk zullen komen te staan. Vermoed wordt dat het aantal zorgbehoevenden de komende jaren exponentieel zal stijgen door de groeiende groep hoogbejaarden. Ook het steeds meer op het individu gerichte karakter van onze samenleving zet de zorgverlening onder druk omdat er steeds minder informele zorgdragers zullen zijn. Dit betekent bovendien dat de structurele zorg – zijnde de formele zorgdragers (dokters, apothekers,

verpleegkundigen, thuisverplegers,...) – steeds meer taken op zich zullen moeten nemen.

Tot slot is het voor de deelnemers aan de brainstormsessies duidelijk dat er een herziening van de arbeidsmarkt nodig is en de manier waarop hierbij met oudere werkenden wordt omgegaan. Ouderen ondervinden momenteel te veel moeilijkheden om actief te blijven of om zich opnieuw in de arbeidsmarkt te integreren na bijvoorbeeld een periode van werkloosheid. Tegelijkertijd is er sprake van een situatie waarbij ouderen enerzijds langer aan het werk moeten blijven maar anderzijds uitgegaan wordt van het feit dat die ouderen omwille van hun leeftijd niet lang meer aan het werk zullen zijn en daardoor minder in aanmerking komen voor bijkomende opleidingen en vormingen. Ouderen krijgen en nemen dus onvoldoende opleidingsmogelijkheden ter hand waardoor ze moeilijkheden ondervinden om mee te evolueren met de huidige manier van werken in organisaties.

### 3.3. Toekomstige uitdagingen voor digitale participatie

Op het niveau van digitale participatie zijn de verwachtingen eveneens eerder negatief van aard. Eerst en vooral wordt aangegeven dat de problematiek van digitale uitsluiting in de toekomst niet zal verdwijnen. De snelle evolutie van digitale media zal ertoe leiden dat er steeds opnieuw bevolkingsgroepen ontstaan die niet mee zullen zijn. Vooral de relatie tussen ouderen en nieuwe technologieën zal problematisch blijven omdat (1) ouderen meer weerstand vertonen tegen innovatie, (2) ouderen heel wat problemen ondervinden met het ontoegankelijke karakter van digitale media tools en inhoud, (3) ouderen een gebrek aan vertrouwen in nieuwe technologieën vertonen, (4) ouderen minder snel de meerwaarde van nieuwe technologieën inzien en (5) ouderen veel trager innovaties oppikken en aanleren. De verwachting is dat bij iedere nieuwe technologische innovatie en iedere nieuwe evolutie in digitale media, er zich een gelijkaardig patroon van weerstand, gebrek aan vaardigheden en vertrouwen zal afspelen.

Bovendien wordt door de deelnemers aan de brainstormsessies voorspeld dat door de crisis, de verdergaande digitalisering en de evolutie van digitale media, het aandeel digitaal uitgesloten groepen zal vergroten. Toegang tot digitale media wordt momenteel nog te veel gezien als een luxe, maar zou dit niet mogen zijn. De kostprijs van internet blijft te hoog, zowel voor vaste als voor mobiele netwerken. De betaalbaarheid van digitale media zal ook in de toekomst een belangrijke drempel blijven voor bepaalde groepen zoals personen met een laag inkomen. Een aanzienlijke prijsdaling van (mobiel) internet is eveneens nodig.

Daarnaast wordt verwacht dat de verdere digitalisering van de diensten, in combinatie met het steeds meer op het individu gerichte karakter van de maatschappij, zal leiden tot meer isolement en eenzaamheid. Die digitalisering legt momenteel een enorme maatschappelijke druk op ouderen. De verwachting is dat ouderen die digitaal uitgesloten zijn, ook steeds meer sociaal en maatschappelijk uitgesloten zullen geraken. Vooral het verkrijgen van informatie zal steeds moeilijker worden voor

ouderen die niet mee zijn met het digitale verhaal. Toegang tot diensten en informatiekanalen zal in de toekomst meer en meer gebeuren via digitale media in plaats van de traditionele face-to-face-kanalen. Dit wordt in de hand gewerkt door de verdere economische rationalisering van de dienstverlening. Het aanbieden van diensten via digitale kanalen leidt tot een aanzienlijke kostenbesparing. Het inzetten van digitale media in de zorgverlening draagt mogelijk bij tot een grotere isolatie van ouderen doordat mensen – en daarmee ook het sociale contact – vervangen worden door digitale middelen. Belangrijk is daarom dat zorgmechanismen, inclusief die via digitale media, bijdragen tot sociale cohesie en participatie.

Verder wordt er weinig toekomst gezien in de huidige ad hoc en projectmatige aanpak van digitale inclusie. Volgens de stakeholders zijn de huidige publieke computerruimten – die zeer versnipperd zijn en in een zeer divers veld van organisaties ingebed zitten – niet levensvatbaar en zullen zij tegen 2025 verdwijnen. Openbare computerruimten zullen nodig blijven, maar schaalvergroting, structurele ondersteuning en een integrale inbedding in de dienstverlening van gemeenten, steden of grote koepelorganisaties zijn nodig. Verwacht wordt dat ook hier economische rationalisering bepalend zal worden en dat organisaties steeds meer en beter hun ‘social return on investment’ zullen moeten bewijzen en waarmaken. Een economisch georiënteerde kwantificering van projecten zal vermoedelijk de norm worden. Momenteel leeft er een zekere angst voor de toekomst bij organisaties omdat niemand duidelijk weet welke beleidsdoelen zullen blijven bestaan en welke zullen verdwijnen. De problematiek van digitale uitsluiting wordt wel erkend vanuit beleidsperspectief, maar het vrijmaken van de benodigde budgetten voor projecten blijft vaak achterwege.

Tegelijkertijd blijft het noodzakelijk te investeren in vraaggestuurde en op doelgroepen toegespitste informele vormingsinitiatieven. Kwetsbare groepen zijn vaak sociaal geïsoleerd en vallen buiten formele netwerken zoals arbeid, opleiding of het verenigingsleven. Formele vormingsinitiatieven sluiten inhoudelijk minder aan bij de noden van kwetsbare groepen. Ook in de toekomst blijft het daarom nodig in te zetten op informele leeromgevingen waarbij op een aangepast tempo en onder individuele begeleiding geleerd kan worden op een manier die meer deelnemers- en ervaringsgericht is. De nadruk dient hierbij te liggen op concrete zaken zoals onlinebanking en op het ontwikkelen van soft skills zoals zelfvertrouwen, zelfbewustzijn, zelfredzaamheid, ... Gesteld wordt dat het vergroten van de soft skills de eerste cruciale stap is naar een meer autonome manier van leren en leven. Belangrijk is dat eveneens nagedacht wordt over manieren om de competenties die in deze informele leeromgevingen worden opgedaan te erkennen via certificering, ervaringsbewijzen of digitale portfoliosystemen. Een voorbeeld is Oscar van Socius ([www.oscaronline.be](http://www.oscaronline.be)) waarbij verkregen competentiedocumenten centraal bewaard en bekeken kunnen worden in een persoonlijk onlinedossier (of portfolio).

## 4. Interessante internationale praktijkvoorbeelden

### 4.1. Methode: Quickscans

Dit deel van de bijdrage heeft tot doel inzicht te verwerven in de eigenschappen en methodieken van bestaande (inter)nationale initiatieven die zeer specifiek inzetten op het toepassen van digitale media voor het vergroten van maatschappelijke participatie. Door middel van een quickscan analyse werden 22 (inter)nationale praktijkvoorbeelden doorgelicht. Hierbij werd de volgende projectgerelateerde informatie op systematische wijze geanalyseerd: locatie, looptijd, doelgroepen, digitale doelstellingen, sociale doelstellingen, vooropgestelde participatiecijfers, implementatieniveau, partners, evaluatiemethode, resultaten en uitdagingen. Die quickscans geven een duidelijk overzicht van de gelijkenissen en verschillen tussen de 22 praktijkvoorbeelden en leiden zo tot de identificatie van trends in aanpak, focus en methodieken over de praktijkvoorbeelden heen. *Bijlage 1* biedt een schematisch vergelijkend overzicht van de 22 praktijkvoorbeelden. De quickscan analyse vormt de basis voor de selectie van 4 cases die op een meer diepgaande manier geanalyseerd werden door middel van deskresearch en een experteninterview met A.W. Mulder (Web in de Wijk). Volgende 4 cases werden geselecteerd: (1) Web in de Wijk, (2) Digital Champions, (3) RePlay en (4) eScouts. Het Nederlandse initiatief *Web in de Wijk* werd gekozen vanwege de nadruk op buurtwerking en sociale cohesie in de wijk. Dit initiatief is omwille van de klemtoon op het mesoniveau een unieke case. Het Britse *Digital Champions*-project werd geselecteerd omwille van zijn focus op macroniveau. Het spitst zich bovendien vooral toe op intermediaire actoren en slechts indirect op de eindgebruiker. Het Europese *RePlay*-project werd geselecteerd omdat het de nadruk legt op het microniveau en op de relatie tussen informeel leren en videogames. Tot slot werd het Europese *eScouts*-initiatief gekozen vanwege de intergenerationele aanpak waarbij jongeren en ouderen van elkaar leren. Net zoals RePlay, werd eScouts geïmplementeerd in verschillende Europese lidstaten. Beide projecten overstijgen dus het louter lokale. Onderstaande paragrafen bespreken de 4 initiatieven aan de hand van volgende parameters: een algemene situering, doelstellingen en doelgroepen, aanpak, resultaten en uitdagingen.

### 4.2. Case 1: Web in de Wijk

Web in de Wijk is een Nederlands initiatief dat werd opgestart in 2001 in de wijk Bargeres in de stad Emmen. Omdat het initiatief succesvol bleek, werd Web in de Wijk uitgebreid naar andere locaties, zoals Almere, Amsterdam en Den Haag. In 2003 werd een stichting opgericht die instaat voor de coördinatie op landelijk niveau. Web in de Wijk is dus een nationaal gecoördineerd initiatief op lokaal niveau. Verschillende lokale Web in de Wijk-projecten zijn nog steeds actief (Web in de Wijk, 2012).

Web in de Wijk focust op alle burgers van een wijk die gekenmerkt wordt door een hoge diversiteitsgraad, veel werkloosheid en armoede, een gemiddeld laag opleidingsniveau en een geringe burgerbetrokkenheid van de inwoners. In de wijk Bargeres in Emmen bijvoorbeeld had 50% van de bevolking bij de start van het project geen

diploma, was 14% van de jongeren werkloos en lagen de lonen 10% onder het nationaal gemiddelde (Equal, zonder jaartal).

Web in de Wijk combineert een onlineaanpak met een offlinecomponent. Via ‘websitebouwdozen’ kunnen wijkbewoners in 4 klikken een website met een sociale netwerkcomponent bouwen en onderhouden. Die websites ondersteunen de communicatie tussen de bewoners, de verspreiding van informatie en de organisatie van offlineactiviteiten. Naast de digitale component zijn er ook de zogenaamde ‘digikamers’ of ‘digitale huiskamers’ waar internettoegang voorzien is en waar begeleiders aanwezig zijn voor de nodige ondersteuning. Deze begeleiders leren de buurtbewoners niet alleen digitale vaardigheden aan, maar trachten hen ook te enthousiasmeren. De digikamers worden ook gebruikt voor vraaggestuurde hulp. Dit betekent dat deelnemers geholpen worden met concrete vragen of problemen, zodat de relevantie van het mediagebruik voor het dagelijkse leven gewaarborgd blijft (Mulder, interview 08.04.2013).

Web in de Wijk heeft bijgevolg zowel sociale als digitale doelstellingen. Het beoogt enerzijds een versterking van de sociale cohesie in wijken door het stimuleren van interactie onder deelnemers, een uitbreiding van hun sociale netwerken, de integratie in de gemeenschap en de deelname van de doelgroepen in lokale activiteiten. Tegelijk focust het project op het verschaffen van internettoegang, het verbeteren van de digitale vaardigheden onder de deelnemers, het verhogen van het (digitale) zelfvertrouwen en het aanbieden van technische ondersteuning. Digitale participatie wordt tegelijk aangewend om sociale participatie te bevorderen. Leden van de gemeenschap leren digitale inhouden te creëren middels digitale hulpmiddelen en informele opleidingen. Het samen volgen van opleidingen en het interactief uitwisselen van de digitale inhouden heeft vervolgens een positieve invloed op het sociale contact van en tussen leden van de gemeenschap onderling. Dit leidt tot een betere sociale cohesie en een hechtere gemeenschap in de wijk.

Echte causale relaties tussen het Web in de Wijk-project en veranderingen in de sociale cohesie van de betrokken buurten zijn moeilijk vast te stellen (Mulder, interview 08.04.2013). Maar het project werd wel geëvalueerd aan de hand van kwalitatieve interviews, kwantitatieve enquêtes, observaties in de digikamers en registratiegegevens. In de wijk Bargeres kwamen in 2010 2.900 bezoekers naar de digikamer. Met de websitebouwdoos waren per wijk gemiddeld 250 tot 300 mensen actief. De evaluatie toont verder aan dat Web in de Wijk sociale en digitale participatie kan stimuleren. Heel wat deelnemers ontwikkelden een positiever zelfbeeld ten gevolge van een stijgend zelfvertrouwen over de eigen vaardigheden. Veel participanten voelden zich meer empowered en waren bijgevolg beter in staat om vooropgestelde doelstellingen te bereiken. Ook het sociale netwerk van de deelnemers werd uitgebreid, waardoor activiteiten in de wijk meer zichtbaar werden, wat vervolgens een positieve impact had op sociale participatie en cohesie in de wijk. De evaluatie toonde eveneens een verbetering van de digitale vaardigheden van de bewoners aan. Het welslagen van dit project werd in grote mate positief beïnvloed door het voorzien van offlinebegeleiding in de digikamers. De evaluatie onderstreept het belang van professionele begeleiding omdat deelnemers dan beter in staat zijn het virtuele te overstijgen en de aangeleerde

digitale vaardigheden om te zetten naar een sociaal voordeel. Dergelijke professionals kunnen bovendien – wegens hun opleiding, kennis en ervaring – een stem geven aan bepaalde kwetsbare groepen, zoals ouderen of etnische en culturele minderheden of aandacht besteden aan bepaalde maatschappelijke problemen zoals huiselijk geweld of discriminatie. Zij zijn in staat de wijk te activeren en meer mensen bij het project te betrekken (Mulder, interview 08.04.2013).

Een belangrijke uitdaging voor het project is het beperkte budget waarmee Web in de Wijk haar doelstellingen moet bereiken. Het voorzien van professionele begeleiding – een van de succesfactoren van het project – vraagt een behoorlijke financiële inspanning. Web in de Wijk wordt louter projectmatig gefinancierd door gemeentes, woningbouwcorporaties, onderzoeksgelden en subsidiërende instanties voor periodes van 1 tot 2 jaar. Sociale doelstellingen vereisen echter een langetermijnvisie. De discrepantie tussen de projectmatige financiering en de ontwikkeling van een langetermijnvisie wijst op een structureel probleem. De evaluatie van dergelijke kleinschalige of middelgrote projecten kan zelden gebeuren binnen de grenzen van de projectfinanciering wegens financiële of tijd gerelateerde drempels. Dit maakt het moeilijk om concrete resultaten voor te leggen, wat vervolgens negatieve gevolgen heeft op het werven van nieuwe fondsen (Mulder, interview 08.04.2013).

### 4.3. Case 2: Digital Champions

Het Digital Champions-project is ontstaan in het Verenigd Koninkrijk in 2009 als nationaal initiatief. Het was bedoeld om de ontwikkeling van lokale digitale inclusieprojecten te stimuleren en te ondersteunen door zowel burgers als organisaties en bedrijven aan te sporen om acties te ondernemen gericht op het verbeteren van de digitale participatiegraad. Sinds 2012 werd Digital Champions op vraag van de Europese Commissie uitgebreid naar andere Europese landen en werd de focus verlegd naar het delen van kennis, methodieken en beste praktijken (Capgemini Consulting, 2012).

Digital Champions richt zich niet rechtstreeks tot de eindgebruiker, maar tot intermediaire actoren zoals bedrijven, middenveldorganisaties, overheidsinstellingen en burgers die allen worden aangespoord om niet-gebruikers te ondersteunen bij een eerste online-ervaring. Het is gebaseerd op (1) de assumptie dat motivationele barrières het gebruik van digitale media belemmeren en (2) de overtuiging dat intermediaire actoren beter geplaatst zijn dan formele onderwijs- of welzijnsinstellingen om de barrières te doorbreken. Die overtuiging is gestoeld op het idee dat intermediaire actoren gemakkelijk en beter de meerwaarde van het internet en digitale media kunnen tonen aan niet-gebruikers. Aansluitend focust Digital Champions op het verhogen van het algemene bewustzijn over het belang van digitale inclusie, het verlenen van beleidsadvies over digitale inclusie en het verbeteren van onlineoverheidsdiensten. Hoewel de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting in dit project niet altijd nadrukkelijk aanwezig is – de klemtoon ligt voornamelijk op digitale inclusie – schenkt het bijzondere aandacht aan participatie van groepen, voornamelijk volwassenen, die geconfronteerd worden met of het risico lopen op sociale uitsluiting. Dit uit zich in het feit dat Digital Champions grotendeels inzet op lokale vrijwilligers of intermediaire

actoren die fungeren als vertrouwenspersonen en daarom beter geïntegreerd zijn om mensen uit kansengroepen te bereiken. Zij hebben doorgaans ook beter zicht op de bestaande motivationele barrières waarmee kansengroepen op vlak van digitale participatie geconfronteerd worden.

Voor de uitvoering van het project werden partnerschappen aangegaan met organisaties uit de publieke sector, zoals lokale overheden en non-profitorganisaties en organisaties uit de private sector, zoals Microsoft, Google, British Telecom, McDonalds, BBC en Skype. In 2012 waren 1.300 partners betrokken bij het project. Er werd een 'GO ON'-badge ontwikkeld om alle acties onder een gemeenschappelijke noemer aan te brengen. Daarnaast werden ook burgers, organisaties en bedrijven die op een of andere manier iemand in hun naaste omgeving helpen met digitale media, aangespoord om zich te registreren als lokale Digital Champion. Deze lokale Digital Champions werden gerekruteerd via de 'Race Online 2012'-campagne. Om het gevoel van betrokkenheid en de nodige draagwijdte te creëren, werd voor de lokale vrijwilligers een Facebookpagina opgericht om ervaringen uit te wisselen.

Het Digital Champions-project werd geëvalueerd aan de hand van kwalitatieve interviews en kwantitatieve data aangeleverd door de verschillende partners. De effectieve meerwaarde van het project blijkt moeilijk aantoonbaar omwille van het ontbreken van een directe relatie tussen initiatieven en het al dan niet online gaan van individuen. Wel is het zo dat het aantal internetgebruikers tussen 2009 en 2011 met 2 miljoen is gestegen. Maar het blijft dus onduidelijk in hoeverre het Digital Champions-project hiertoe heeft bijgedragen. De evaluatie toont wel aan dat het project zeer succesvol was in het aantrekken van extra fondsen in de vorm van bepaalde diensten, zoals marketing of communicatie. Naast de 3 miljoen pond basisfinanciering, kon het project 2,2 miljoen pond pro bono aantrekken via partners. Daarbij kon het project rekenen op zeer veel media-aandacht die het bewustzijn bij het grote publiek heeft vergroot, wat ook geleid heeft tot hernieuwde politieke aandacht voor digitale inclusie. Het project heeft ook een aantoonbare impact gehad op de ontwikkeling van digitale openbare diensten. Zo werd ten gevolge van dit project een pilootwebsite (<http://alpha.gov.uk>) gelanceerd als een gecentraliseerde website voor publieke informatie en diensten.

Het Digital Champions-project werd geconfronteerd met uitdagingen op 2 niveaus. Een eerste betreft het ontbreken van een concreet actieplan met een duidelijke communicatie naar de betrokken partners toe. Het ontbreken van een dergelijk plan heeft geleid tot onduidelijkheden over de rol van de commerciële partners. De commerciële realiteit van de betrokken partners bemoeilijkte in verschillende gevallen het tegemoetkomen aan de hoge verwachtingen die doorheen het project werden gesteld. Dit had uiteindelijk een negatieve invloed op het aangegane engagement. Een tweede uitdaging betreft de praktische ondersteuning voor allerhande partners, commercieel maar ook niet-commercieel. Verschillende partners kampten vaak met een gebrek aan kennis en expertise over de implementatie van digitale inclusieprojecten. Dit gebrek werd onvoldoende opgevangen vanuit het Digital Champions projectteam (Capgemini Consulting, 2012). Ondanks het feit dat Digital Champions niet afhankelijk is van projectfinanciering is de duurzaamheid van het project niet gegarandeerd. De vraag



blijft in hoeverre het engagement van alle betrokken partners zal stand houden na afloop van het project en na saturatie van de media-aandacht voor de problematiek van digitale inclusie.

#### 4.4. Case 3: RePlay

Het RePlay-project werd opgestart in 2008 met financiering van de Europese Commissie, in het kader van het '7th Framework Program'. Het omvatte de ontwikkeling van een videospel voor kwetsbare jongeren en werd uitgetest in verschillende scholen en hulpcentra in Spanje, Roemenië en het Verenigd Koninkrijk. De belangrijkste partners van het project waren onder andere de A.I. Cuza Universiteit in Roemenië, het Spaanse bedrijf InnovaTEc en het Britse communicatieagentschap White Loop. De testfase van RePlay liep ondertussen ten einde. Momenteel exploreert het RePlay-team de mogelijkheden om het spel als commercieel product op de markt te brengen (Ibanez, 2010; RePlay, 2012).

RePlay richt zich op kinderen en jongeren tussen 10 en 14 jaar die risico lopen op sociale uitsluiting ten gevolge van antisociaal gedrag (bijvoorbeeld verstorend gedrag tijdens de lessen op school, disciplineproblemen, pesten, vandalisme, geweld, of seksuele intimidatie). Om dit gedrag bij te sturen, wordt een videospel gebruikt waarin jongeren samen met een begeleider besluitvormingsprocessen inoefenen en nieuwe waarden aanleren. Het videospel faciliteert een eerlijke en open dialoog en ondersteunt de creatie van een vertrouwensband. Bovendien kan de begeleider zich via het videospel een beter beeld vormen van de situatie waarin de jongere zich bevindt en zijn rehabilitatietherapie hierop afstemmen (Playfoot, 2008; Ibanez, 2010; RePlay, 2012).

De aanpak van RePlay is gebaseerd op (1) de populariteit van games bij jongeren en (2) de mogelijkheid om via een spelomgeving jongeren intensief te betrekken in een waarheidsgetrouwe virtuele realiteit. Het spel speelt zich af in een futuristisch landschap en wordt tegen de tijd gespeeld. Naast spelelementen werden ook pedagogische aspecten in de game geïntegreerd. Die aspecten werden bepaald op basis van uitgebreid kwalitatief onderzoek met experts. De game is opgebouwd rond verschillende scenario's die jongeren leren omgaan met groepsdruk en besluitvormingsprocessen. Nadat heel het spel doorlopen is, komt de speler in de 'RePlay-modus'. In die modus krijgen de jongere en de begeleider de mogelijkheid om de voortgang in het spel te overlopen en de gemaakte keuzes te bespreken.

RePlay werd geëvalueerd aan de hand van kwantitatieve (enquêtes) en kwalitatieve (focusgroepen) onderzoeksmethoden. Medewerkers uit scholen en dagcentra uit de verschillende deelnemende landen werden uitgebreid ondervraagd. Het videospel werd overwegend positief geëvalueerd wat inhoud en aanpak betreft. De resultaten geven aan dat het gebruik van een videospel in een therapeutische omgeving de betrokkenheid van jongeren stimuleert en de mogelijkheid tot een meer diepgaand gesprek faciliteert. Hierdoor wordt het makkelijker voor de begeleiders om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de kwetsbare jongeren. Directe effecten op het

gedrag van jongeren konden echter niet gemeten worden. Het is zeer moeilijk om causale verbanden te meten tussen het RePlay-project en het gedrag van de doelgroep (Playfoot, 2010).

RePlay werd voornamelijk geconfronteerd met uitdagingen op technologisch vlak (Playfoot, 2010). De installatie en het opstarten van het videospel haperde regelmatig en was te tijdsintensief. Bovendien werd het spel niet door alle platformen ondersteund. Deze uitdagingen ondermijnden het effectieve gebruik van het videospel. Het voorzien van technische ondersteuning en meer informatie over de technische vereisten is dus cruciaal bij toekomstige implementaties. Het gebruik van het RePlay-videospel werd verder ondermijnd door het gebrek aan flexibiliteit op het vlak van inhoud. Niet alle inhouden waren geschikt voor alle leeftijden, persoonlijkheidstypes of problemen. Tot slot wees de evaluatie uit dat er onvoldoende omkadering en informatie voorhanden was over de manier waarop het spel op een pedagogische manier ingezet kon worden. Het voorzien van pedagogische gidsen waarin doelen en doelgroepen duidelijk gecommuniceerd worden naar leerkrachten en begeleiders, kan daarbij een oplossing bieden.

#### 4.5. Case 4: eScouts

Het eScouts-project werd opgestart met steun van het Education, Audiovisual and Culture Executive Agency (EACEA) van de Europese Commissie, in het kader van het Lifelong Learning Programme (LLP). Het werd gerealiseerd door de samenwerking van 8 actoren actief in verschillende domeinen. Het project werd in 2011 geïmplementeerd in 6 verschillende Europese lidstaten, met name Bulgarije, Duitsland, Italië, Polen, Spanje en het Verenigd Koninkrijk en is momenteel nog steeds actief (Diaz e.a., 2012).

eScouts heeft tot doel een intergenerationale leerervaring tot stand te brengen tussen senioren (ouder dan 55 jaar) en jongeren (tussen 16 en 25 jaar). De opzet is tweeledig. Enerzijds streeft eScouts naar het verbeteren van de digitale vaardigheden van ouderen. Anderzijds wil het de sociale vaardigheden van jongeren verbeteren. Digitale media fungeren hierbij als katalysatoren voor het stimuleren van sociale inclusie, burgerparticipatie, onderwijs, levenslang leren, culturele betrokkenheid en zin voor initiatief en expressie. eScouts beoogt eveneens een verhoging van de autonomie en een daling van de (zorg)afhankelijkheid bij ouderen door in te zetten op het ontwikkelen van digitale vaardigheden en het stimuleren van gebruik van digitale media. Daarnaast wil eScouts een bijdrage leveren op het niveau van de lokale gemeenschappen. Met name door het verbeteren van het contact tussen leden van de gemeenschap onderling en door het creëren van intergenerationale relaties. Tot slot stelt eScouts een verdere professionalisering van het bestaande veld van digitale inclusie initiatieven voorop door het ontwikkelen en testen van een methodologie voor intergeneratieneel leren (Diaz e.a., 2012; eScouts, 2013).

e-Scouts werkt met e-facilitatoren om de intergenerationale relatie tussen ouderen en jongeren te begeleiden. Deze e-facilitatoren zijn individuen actief in lokale organisaties

waar onder meer gratis toegang tot het internet wordt aangeboden. Voorbeelden zijn bibliotheken, buurthuizen, gemeenschapscentra, culturele centra of scholen. Die actoren staan in rechtstreeks contact met de leden van de gemeenschap en zijn daarom bijzonder geschikt om op te treden als digitale en sociale mediator tussen ouderen en jongeren. Wat de implementatie betreft, heeft eScouts een specifieke methodologie uitgewerkt – de zogenaamde ‘Intergenerational Learning in Blended Environments and Spaces’-methodologie (ILBES) – waarin 5 principes centraal staan: focus op informele leeromgevingen, inbedding in lokale gemeenschappen, empowerment van doelgroepen, participatie in intergenerationele activiteiten en een ethische aanpak door steeds te focussen op zowel individuele meerwaarde als meerwaarde voor de samenleving. De implementatie van de ILBES-methode gebeurt steeds in 5 fasen: (1) opleiden van de e-facilitatoren, (2) opleiden van jongeren tot ICT-trainers voor ouderen, (3) aanleren van digitale vaardigheden aan ouderen door de jongeren, (4) opleiden van ouderen tot mentor voor jongeren en (5) inzetten van ouderen als coach voor het stimuleren van de sociale vaardigheden van jongeren.

eScouts werd geëvalueerd aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve methoden, zoals interviews en enquêtes met leden van lokale organisaties en evaluatiesessies met jongeren en ouderen. Verder werd gebruik gemaakt van een systematische monitoring en van pre- en posttesten om te onderzoeken of de ILBES-methode succesvol was in het stimuleren van intergenerationeel leren. Tot slot werd een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij deelnemers en e-facilitatoren. In totaal mobiliseerde eScouts 124 jongeren om deel te nemen aan het project en op te treden als ICT-trainer voor ouderen. De groep senioren telde 355 personen, waarvan 32 fungeerden als mentor voor het stimuleren van de sociale vaardigheden van 80 jongeren. De ouderen en de jongeren evalueerden de deelname aan het project overwegend positief (Diaz e.a., 2012). De dialoog die ontstond tussen beide partijen heeft geleid tot empowerment op verschillende vlakken bij de jongeren en de ouderen. e-Scouts werd geëvalueerd als boeiend en nuttig. Naast verbeteringen in digitale vaardigheden, gaven ouderen aan beter ingebed te zijn in sterkere sociale netwerken. Ook werden de verwachte leeruitkomsten met betrekking tot digitale en maatschappelijke participatie grotendeels ingevuld.

Een van de belangrijkste uitdagingen van dit project was het betrekken van kwetsbare jongeren (Diaz e.a., 2012). De deelnemende jongeren waren hoofdzakelijk afkomstig uit de hogere sociaal-economische klasse en waren hooggeschoold, hadden een goede talenkennis en deden aan vrijwilligerswerk. 94% van de jongeren gaf aan te beschikken over een computer en internetaansluiting in de thuisomgeving. Hoewel dit positief was voor het aanleren van digitale vaardigheden, ging het eveneens gepaard met een negatieve invloed op de betrokkenheid van de ouderen. De ouderen evalueerden de meerwaarde die zij als mentor hadden voor jongeren als minimaal, wat nefast was voor hun zelfvertrouwen. Een tweede uitdaging was het verschil in digitale vaardigheden bij de ouderen. Jongeren werden onvoldoende voorbereid om een meer vraaggestuurde manier te hanteren, dit is vertrekken vanuit de vragen, belevingswereld, noden en behoeften van de ouderen zelf. Tot slot wees de evaluatie uit dat er meer nood is aan begeleiding van de ouderen doorheen het implementatieproces.

## 5. Naar gerichte beleidsaanbevelingen

Dit deel brengt de belangrijkste resultaten van de verschillende onderdelen van de bijdrage samen en geeft een reeks beleidsaanbevelingen. Uit de resultaten van de literatuurstudie, de opmaak van een stand van zaken van de problematiek, de quickscans, dieptecases en brainstormsessies blijkt duidelijk dat maatschappelijke en digitale participatie gerelateerd zijn aan complexe problematieken en processen van in- en uitsluiting. De relatie tussen maatschappelijke en digitale uitsluiting blijkt bovendien het meest problematisch voor de groepen die sociaal-economisch het meest kwetsbaar zijn. Voor mensen in armoede, langdurig werklozen, laagopgeleiden of geïsoleerde ouderen lopen de breuklijnen van digitale en maatschappelijke uitsluiting samen. Beide fenomenen omvatten een complex geheel aan determinanten die elkaar in grote mate negatief beïnvloeden en vaak ook versterken. Nieuwe mechanismen van uitsluiting manifesteren zich echter ook bij kansrijke groepen. Bovendien is de verwachting dat de mate van sociale en digitale uitsluiting de komende jaren zal toenemen, onder meer door de gevolgen van de economische crisis en de verstrenging van het sociale beleid. Verwacht wordt dat het aantal individuen en gezinnen dat afhankelijk wordt van sociale ondersteuning gestaag zal stijgen. De mate van uitsluiting zal bovendien dieper en moeilijker overbrugbaar worden.

### 5.1. Naar een bredere digitale participatie in Vlaanderen

Uit de bijdrage blijkt duidelijk dat de overheid moet inzetten op het verbreden, verdiepen en vergroten van de digitale participatie in Vlaanderen. Hoewel Vlaanderen de Europese benchmarks haalt betreffende de verspreiding van breedband en de digitale participatiegraad van kwetsbare doelgroepen, behoren we niet tot de Europese kopgroep. Wat internetgebruik betreft, is er sprake van een belangrijke achterstand ten aanzien van andere economisch goed ontwikkelde landen. Zeker bij mobiel internetgebruik is er nood aan een inhaalbeweging. Belangrijk is dat de Vlaamse overheid hierbij een leidinggevende rol opneemt en overgaat tot de realisatie van een horizontaal strategisch plan voor digitale participatie in Vlaanderen. Er moet gestreefd worden naar een doorgedreven integratie met beleidsdomeinen die aansluiten bij de digitale leefwereld, met name tewerkstelling, onderwijs, gezondheid, wonen, armoede, onderwijs, innovatie, media en maatschappelijke integratie. Dit houdt eveneens in dat afstemming nodig is met lokale en federale overheden.

Het is hierbij belangrijk om de digitale keuze van individuen te respecteren en niet over te gaan naar een technologisch deterministische aanpak waarbij het gebruik van digitale media een verplichting wordt. Niet iedereen moet en kan immers mee in het digitale verhaal. Ouderen bijvoorbeeld zijn opgegroeid zonder digitale media en trekken zich, omwille van hun beperkte economische participatie, vaak goed uit de slag zonder digitale media. Dit betekent dat het digitaliseren van diensten en informatie gepaard moet gaan met een alternatieve aanpak waarbij niet-digitale netwerken en traditionele mediakanalen gebruikt worden om ouderen en digitaal uitgesloten groepen te bereiken en te informeren.

Voor individuen die wel mee willen in het digitale verhaal zullen er in de toekomst extra inspanningen geleverd moeten worden. Dit geldt zeker voor mensen in armoede, die omwille van verschillende drempels onvoldoende kansen krijgen tot digitale participatie. Zo blijven vaardigheden een struikelblok en zijn investeringen nodig voor de realisatie van informele en formele trainingen. Bovendien wordt verwacht dat problemen met toegang in de toekomst zullen toenemen door de snelle evolutie van digitale media, de toenemende digitalisering van diensten en de mogelijke verslechtering van de sociaal-economische situatie. Er is daarom op structureel niveau nood aan een algemene prijsdaling van het gebruik van digitale media.

Een mogelijke piste is dat de huidige categorie rechthebbenden van het sociaal telecom- en internettarief wordt herbekeken en dat simultaan een verbeterd sociaal telecom- en internettarief wordt uitgewerkt. Dit gaat best gepaard met een automatische toekenning en een transparant beleid. Ook dient nagedacht te worden over een daling van de algemene tarieven voor mobiel internet.

Daarnaast kunnen er ook stappen ondernomen worden op het niveau van de toegankelijkheid van de digitale media tools zelf en de inhoud van websites en onlineplatformen. Nog te vaak komen niet-gebruiksvriendelijke tools op de markt. Vooral de fijne motoriek die de huidige generatie digitale media vereisen, vormen een bijkomende drempel voor ouderen. De overheid zou voor wat de inhoud en toegankelijkheid van websites betreft, als goed voorbeeld moeten gelden. Intuïtief design, toepassingen op maat en het gebruik van klare taal dienen hierbij centraal te staan. Een inclusief ontwerp zou de norm moeten zijn, niet de uitzondering. De overheid zou daarom websitebouwers en ICT-ontwikkelaars kunnen stimuleren in het realiseren van gebruiksvriendelijke digitale media.

Verder is bewustwording van de meerwaarde van digitale media een belangrijke drempel voor zowel kansarme als kansrijke groepen. Omwille van de steeds verdergaande digitalisering van diensten, is het noodzakelijk in te zetten op het wegwerken van motivationele drempels door het initiëren van bewustwordingsprocessen over de meerwaarde van digitale media. De resultaten van de dieptecases maken duidelijk dat inzetten op het vergroten van het sociaal kapitaal hiertoe een waardevolle aanpak is. Door mensen te stimuleren tot het delen van hun kennis met anderen, wordt de onderlinge samenwerking en sociale cohesie gestimuleerd. Niet-gebruikers worden zich hierdoor sneller en gemakkelijker bewust van de meerwaarde van digitale media. Hierbij dient dus te worden uitgegaan van initiatieven die inzetten op een *via via* benadering, naar het voorbeeld van Digital Champions in het Verenigd Koninkrijk. Hierbij stimuleren en ondersteunen voortrekkers in een netwerk in samenwerking met middenveldorganisaties, andere leden in het netwerk. Het meedraaien als vrijwilliger in dergelijke initiatieven kan eveneens gezien worden als een inlooptraject naar informele en formele opleidingen of tewerkstellingstrajecten. Het is daarom belangrijk in te zetten op bewustwordingsprocessen over de meerwaarde van digitale media. Hierbij kan makkelijk worden uitgegaan van de bestaande netwerken van middenveldorganisaties die momenteel werken met kwetsbare bevolkingsgroepen. Een voorwaarde is wel dat die organisaties de nodige financiële, administratieve en pedagogische ondersteuning krijgen om dit te realiseren.

Een belangrijke kanttekening is dat een dergelijke aanpak enkel op een autonome manier werkt voor diegenen die reeds sterk in hun schoenen staan en over voldoende sociaal en/of cultureel kapitaal beschikken. Om diegenen die sociaal geïsoleerd zijn of digitaal niet mee zijn, te stimuleren, te engageren en te begeleiden, blijven intermediaire actoren nodig. Deze organisaties zijn cruciale actoren voor het bereiken en begeleiden van kwetsbare groepen omdat ze in direct contact staan met die groepen. Ze fungeren als vertrouwenspersoon en voelen beter de complexe problemen aan van kwetsbare individuen dan formele opleidings- of welzijnsorganisaties. Deze intermediaire actoren zijn daarom beter geplaatst om motivationele drempels te doorbreken.

De resultaten geven verder aan dat leden van specifieke bevolkingsgroepen zoals mensen in armoede, ouderen of jongeren, niet op een eenduidige en homogene manier met digitale media omgaan. De idee dat individuen die deel uitmaken van één specifieke bevolkingsgroep met identiek dezelfde drempels worden geconfronteerd, is met andere woorden achterhaald. Afhankelijk van de individuele economische, culturele en sociale situatie, competenties en voorkeuren is er sprake van verschillen op het niveau van toegang, attitude en vaardigheden. Om te achterhalen welke drempels het gebruik van digitale media belemmeren en welke aanpak bijgevolg nodig is om de drempels weg te werken, is het nodig om bijkomend onderzoek op te starten dat focust op het uitwerken van mediaprofielen van gebruikers uit kwetsbare bevolkingsgroepen waarbij traditionele mediagerelateerde drempels – toegang, attitude, vaardigheden – samen met contextuele factoren worden geïdentificeerd en geanalyseerd.

Een aanzet hiertoe werd gegeven met de opmaak van de 3 mediaprofielen van kwetsbare jongeren – de digitale nieuwkomer, de functionele gebruiker en de creatieve multitasker – op basis van een kwalitatieve analyse. De resultaten geven aan dat de creatieve multitasker bijvoorbeeld wel over de nodige digitale vaardigheden en positieve attitude ten aanzien van digitale media beschikt, maar er nog niet in slaagt digitale media ten volle te benutten voor het verbeteren van zijn sociale en economische situatie. Initiatieven die zich richten tot deze jongeren moeten dus inzetten op het meer strategisch nadenken over en gebruiken van digitale media en minder op het aanleren van operationele vaardigheden. De digitale nieuwkomer daarentegen wordt geconfronteerd met verschillende drempels en heeft onder meer nood aan een basiscursus operationele vaardigheden en bewustwordingsprocessen over de meerwaarde van digitale media. De afbakening van dergelijke mediaprofielen kan leiden tot een betere afstemming van initiatieven van middenveldorganisaties op de noden van specifieke segmenten uit hun doelpubliek. Het is echter belangrijk de profielen hierbij niet als vaststaand te beschouwen of als een manier om mensen op te delen in hokjes. Het laat daarentegen wel toe om op een gedifferentieerde manier methodieken en praktijken te ontwikkelen die nauwer aansluiten bij de mogelijkheden en noden van individuen.

## 5.2. Digitale media voor sociale inclusie: randvoorwaarden en succesfactoren

Deze bijdrage geeft aan dat digitale media inderdaad potentieel hebben om bij te dragen tot bredere sociale doelstellingen. Vooral voor ouderen zijn de mogelijkheden legio, onder meer in de vorm van e-health initiatieven en de digitalisering van de zorgverlening. Voor kwetsbare groepen ligt de meerwaarde van digitale media voornamelijk op het niveau van (1) het ontwikkelen van soft skills (meer zelfvertrouwen, meer zelfbewustzijn en een hogere zelfredzaamheid), en (2) het ontwikkelen van meer en betere digitale vaardigheden waardoor individuen in staat zijn mee te evolueren met de digitalisering van diensten en hun omgeving.

Het inzetten van digitale media voor het realiseren van bredere maatschappelijke doeleinden zoals empowerment, participatie of sociale inclusie is een van de doelen van digitale inclusiestrategieën. Het inclusieve karakter van digitale media is echter niet vanzelfsprekend en moet met enige voorzichtigheid benaderd worden. Digitale media op zich vormen immers geen motor voor verandering. Het louter digitaal insluiten van individuen of het stimuleren van het gebruik van digitale media zijn op zich onvoldoende om sociale uitsluiting aan te pakken. Er moet daarom worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden opdat het inzetten van digitale media bredere maatschappelijke doeleinden zou dienen.

Zo is het belangrijk dat de toepassing van digitale media ingebed zit in bredere beleidsdoelen. Het verhogen van digitale participatie om sociale participatie te realiseren mag dus niet gezien worden als een alleenstaand project, maar moet inhoudelijk afgestemd en geïntegreerd worden met sociale inclusiemaatregelen in andere beleidsdomeinen zoals gezondheid, economie, onderwijs of maatschappelijke integratie. Belangrijk is dat het verschaffen van toegang tot en het (leren) gebruiken van digitale media hierbij niet het centrale focuspunt vormen, maar eerder het middel moet zijn om andere doelen zoals empowerment, participatie of zelfontwikkeling te realiseren. Bovendien is het nodig om de verschillende drempels simultaan te benaderen. Het louter wegwerken van één specifieke drempel – bijvoorbeeld door het verschaffen van toegang tot digitale media – is onvoldoende om problemen op het niveau van digitale competenties of zelfredzaamheid weg te werken. Het louter inzetten op het ontwikkelen van digitale competenties zoals knoppenkennis of leren navigeren op het internet, is voor vele individuen onvoldoende voor het ontwikkelen van een strategisch gebruik van digitale media. Heel wat kwetsbare groepen hebben daarom begeleiding en ondersteuning nodig om te leren hoe ze een economische, sociale, culturele of maatschappelijke meerwaarde kunnen halen uit hun gebruik van digitale media.

Het complexe karakter van sociale en digitale uitsluiting en de noodzaak tot het simultaan aanpakken van drempels, vraagt eveneens om een breed gedragen beleid en een multistakeholderaanpak waarbij actoren uit diverse sectoren samenwerken en hun kennis delen. Lokale, regionale en federale overheden, private sector, middenveldorganisaties en publieke instellingen moeten ieder hun verantwoordelijkheid opnemen om een duurzame en simultane aanpak voor digitale en sociale inclusie

te ontwikkelen. Naast duurzaamheid, is het cruciaal om eveneens te investeren in sociale innovatie. Dit kan door de realisatie van pilootprojecten waarbij innovatieve methoden of praktijken gecombineerd worden met bestaande expertise uit het inclusieveld. Er ligt een potentiële meerwaarde in publiek-private partnerschappen. Indien die op een coherente manier zijn uitgewerkt, kan dit leiden tot duurzame en effectieve manieren voor het bereiken en (her)integreren van kwetsbare groepen in bijvoorbeeld, de arbeidsmarkt. Wel is het de bedoeling dat er beleidsmatig wordt ingezet op het coördineren, samenbrengen en verspreiden van succesvolle methodieken en duurzame projecten. De resultaten van de quickscans en dieptecases geven aan dat uitgebreide partnerschappen bijdragen tot het verzamelen van voldoende financiering om programma's op grote schaal uit te dragen. Er is sprake van een zelfbevestigend proces waarbij meer partners leiden tot meer financiering, meer media-aandacht, meer draagvlak, nog meer partners en finaal tot meer impact. De quickscans en dieptecases leren dat hierbij nood is aan een duidelijke visie en eenzelfde idee dat wordt uitgedragen door alle partners. Een goed uitgewerkte communicatieplanning en -strategie is daarom cruciaal.

Zoals eerder vermeld, bestaat er geen uniforme aanpak voor het (her)includeren van individuen (Communities and Local Government, 2008). Het sociaal en digitaal includeren vraagt naargelang het individu om het neutraliseren of het tegengaan van een aantal vaak persoonsgebonden moeilijkheden met betrekking tot motivatie, zelfvertrouwen, leerdempels, enzovoort. Individen hebben verschillende noden en vertonen een grote diversiteit in hun gebruik van en hun interesse voor digitale media. Bij het uitwerken van programma's moet rekening gehouden worden met die diversiteit. Implementatiestrategieën moeten daarom initieel uitgaan van de noden en behoeften van individuen en de manier waarop digitale media voor die individuen een meerwaarde kunnen betekenen. Dit houdt in dat persoonlijke interesses en individuele vragen de startbasis vormen van informele leer- of doetrajecten. De bredere digitale of maatschappelijke doelstellingen van financierende of organiserende instellingen zijn cruciaal maar zijn bij implementatie eerder van secundair belang. Indien de focus te zeer op die bredere maatschappelijke doelstellingen wordt gelegd, is het risico reëel dat individuen weigeren te participeren.

Een manier om een vraaggedreven aanpak te realiseren, is via een participatieve aanpak waarbij gemeenschappen of individuen centraal geplaatst worden (Steyn & Johanson, 2011). Bij de implementatie van een vraaggedreven aanpak ligt de nadruk dus in eerste instantie op de directe noden en behoeften van individuen en/of de gemeenschap waarin het project wordt ingebed en in tweede instantie op die van de financierende of organiserende instelling. Een participatieve aanpak heeft een meerwaarde omdat de betrokken individuen gemakkelijker en sneller de uitgewerkte initiatieven benutten en appreciëren, net omdat ze beter zijn afgestemd op hun directe noden en vragen (Warren, 2007). De quickscans tonen eveneens aan dat projecten baat hebben bij het vroegtijdig betrekken van de eindgebruiker in het ontwikkelen van initiatieven. Co-creatie bevordert inzichten in de noden, wensen en beperkingen van de doelgroep waardoor de efficiëntie en effectiviteit van projecten verbeterd worden. Op die manier kunnen heel wat kosten en tijd bespaard worden. In de praktijk gebeurt dit echter te weinig.



Tot slot geeft deze bijdrage aan dat het meten van de positieve impact van inclusie-initiatieven zeer moeilijk is. Zo laat de projectgebonden werking en de kortstondige termijn van projecten in Vlaanderen maar ook elders, zelden tijd en financiële ruimte voor een doorgedreven evaluatie. Het evalueren van plus- en pijnpunten is echter noodzakelijk om de goede en duurzame werking van initiatieven te garanderen. Meer nog, bij pilootprojecten is het evalueren van aspecten zoals strategie, organisatie, methodieken en meerwaarde cruciaal voor beslissingen over een eventuele herhaling en/of schaalvergroting van het project. Kwalitatieve of kwantitatieve evaluatiemethoden maken best integraal deel uit van toekomstige projectoproepen en -voorstellen. Het is daarom noodzakelijk om in toekomstige projectoproepen voor digitale inclusie de nodige financiële middelen en tijd te voorzien voor het evalueren van een initiatief.

Bij de 4 dieptecases was telkens sprake van een zekere ruimte voor evaluatie door middel van kwalitatieve of kwantitatieve methoden. De causale relatie tussen digitale participatie en maatschappelijke participatie wordt hier echter niet mee aangetoond. Het is zeer moeilijk om de causale relatie te identificeren en te bewijzen omdat tal van externe factoren moeilijk of niet in rekening kunnen worden gebracht. Er zijn voorbeelden uit het Verenigd Koninkrijk (bijvoorbeeld UK Online Centers<sup>1</sup>) en initiatieven op Europees niveau (bijvoorbeeld het MIREIA-project<sup>2</sup>) die inzetten op het kwantificeren van de meerwaarde van digitale inclusie-initiatieven. In Vlaanderen wordt dit nog niet toegepast. De verwachting is echter dat de economische rationaliteit en de 'social return on investment' van projecten de komende jaren meer en meer bepalend zullen worden voor financieringsstromen in Vlaanderen. Oefeningen of onderzoeken die een kwantificering van de sociale bijdrage van inclusietrajecten mogelijk maken, zijn daarom onontbeerlijk.

### 5.3. Naar concrete acties voor de toekomst

De bijdrage brengt een groot aantal ideeën en acties aan die gericht zijn op het inzetten van digitale media voor het verbeteren van het welzijn van ouderen. De verwachting is dat de huidige zorgvoorziening en zorgdragers door de toenemende vergrijzing onder druk zullen komen. Belangrijk is daarom dat er wordt nagedacht over manieren om de financiële druk en zorglast te verminderen. Een groot aantal moderne digitale middelen kunnen ingezet worden om zorgdragers te ontlasten en sneller op de bal te spelen in geval van medische of sociale problemen. Digitale media hebben duidelijk potentieel op vlak van gezondheidszorg.

Er is voor ouderen en andere zorgbehoevenden nood aan een digitaal gecentraliseerd medisch zorgdossier, gebaseerd op het idee van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Op dit platform dienen alle gegevens te worden samengebracht, niet door ze te dupliceren, maar door bestaande databanken met elkaar te verbinden. Gesteld wordt dat dit de structurele formele zorglast in grote mate vermindert en vergemakkelijkt. De bedoeling is dat alle zorgdragers – dokters, thuisverplegers, apothekers, informele zorgdragers, familie – toegang krijgen tot een centraal dossier. Een eerste aanzet hiertoe werd al gegeven met Vitalink.<sup>3</sup> Doorheen de brainstormsessies werd echter benadrukt dat een dergelijk nieuw digitaal systeem het idee van een kruispuntbank

moet overstijgen. Het mag geen IT-systeem zijn, maar moet duidelijk de identiteit van een nieuw zorgsysteem dragen. Het moet daarom gepaard gaan met een duidelijke en nieuwe beleidsvisie op de zorgverlening. Het moet bovendien leiden tot een nieuwe wijze van zorgdragen en tot nieuwe manieren van wonen zodat ouderen of hulpbehoevenden langer zelfstandig thuis kunnen wonen. De opstart van een dergelijk centraal dossier moet eveneens gecombineerd worden met een gelijktijdige en transversale aanpak gericht op de vorming en bewustwording van formele en informele zorgdragers, zodat zij de nodige motivatie en vaardigheden verkrijgen om de meerwaarde van het dossier te benutten. Te vaak lopen innovatieve aanpakken vast op het ontbreken van motivatie bij de zorgverleners. Inzetten op het ondersteunen en motiveren van zorgverleners moet daarom integraal deel uitmaken van het implementatieproces en mag niet achteraf, nadat problemen zich voordoen, georganiseerd worden. Daarnaast verlaagt het inzetten van digitale media de financiële druk op de zorgverlening omdat de kost van digitale media lager ligt dan het inzetten van persoonlijke arbeid. Robotica, bijvoorbeeld, wordt in Vlaanderen nog onvoldoende benut. Het is daarom belangrijk om ook na te denken over innovatieve e-health projecten die bijdragen tot het verlichten van de zorglast van informele en formele zorgdragers.

De (inter)nationale praktijkvoorbeelden belichten de voordelen en opportuniteiten van digitale inclusieprojecten voor sociale inclusie. Het project Web in de Wijk geeft aan dat een gemeenschapsgerichte aanpak een positieve invloed heeft op de sociale cohesie en het algemeen welbevinden in de wijk. Vertaald naar Vlaanderen, heeft dit project potentieel een meerwaarde voor wijkwerking in steden. Steden als Gent, Antwerpen en Genk worden in grote mate geconfronteerd met sociale problematieken zoals armoede, een hoge werkloosheidsgraad, een grote instroom van laagopgeleide migranten en een hoog percentage laagopgeleide jongeren. Vaak concentreren die situaties van sociale uitsluiting zich in specifieke stedelijke wijken. Initiatieven gericht op individuen hebben minder kans om ook op het niveau van de wijk en de gemeenschap veranderingen mogelijk te maken. Door echter in te zetten op de wijk in zijn geheel worden verschillende problematieken in de wijk simultaan aangepakt en wordt verandering op individueel en op wijkniveau mogelijk gemaakt. Er is daarom nood aan een pilootproject rond digitale inclusie, gericht op één wijk in een stad, waarbij een totaalaanpak gericht op kwetsbare individuen gehanteerd wordt. Dit wil zeggen dat het voorzien van toegang, vorming, ondersteuning en opvolging moet plaatsvinden vanuit een participatieve benadering op een termijn van minstens 2 jaar, waarbij samen met de leden van de wijk en de organisaties in de wijk de doelstellingen worden geformuleerd. Een dergelijk pilootproject zou een enorme hoeveelheid aan informatie en kennis opleveren over strategie, organisatie, methodiek en impact.

Het Digital Champions-project bewijst dat er heel wat potentieel zit in het stimuleren van de uitwisseling van kennis over digitale media tussen individuen onderling. De evolutie van digitale media gaat dermate snel dat het ook voor digitaal vaardige gebruikers moeilijk is om up-to-date te blijven. Door mensen aan te zetten om hun digitale kennis met anderen te delen, wordt dit probleem deels opgevangen. De aanpak van het Digital Champions-project heeft ook een duidelijke meerwaarde voor niet-gebruikers. Vaak zijn het de individuen bij wie de nodige basiscompetenties zoals operationele vaardigheden ontbreken, die geconfronteerd worden met lage soft

skills en/of knoppenangst of een negatieve houding vertonen tegenover digitale media. Vrienden, familie, kennissen, collega's of lokale verenigingen zijn vaak het best geplaatst om met die drempels om te gaan en op een informele manier bepaalde digitale vaardigheden aan te leren of informatie over nieuwe diensten of applicaties aan te reiken. In eerste instantie is het best om de aanpak van het Digital Champions-project te realiseren door middel van het zeer uitgebreide netwerk van intermediaire organisaties die werken rond digitale inclusie in Vlaanderen. Het is evenwel belangrijk de nodige middelen vrij te maken om deze intermediaire organisaties hierbij te ondersteunen.

Tot slot is het belangrijk dat er beleidsmatig een onderscheid gemaakt wordt tussen structurele werking voor digitale participatie en inclusie en de opstart of het stimuleren van sociaal innovatieve methoden of projecten. De huidige projectmatige ondersteuning van inclusietrajecten, zeker in het digitale inclusieveld, brengt de duurzaamheid van succesvolle initiatieven in het gedrang. Structurele noden in de maatschappij vragen om structurele ondersteuning. Sociale inclusie en duurzame impact vragen om een strategie en financiering op lange termijn. Het is daarom nodig de financieringsstromen van het versnipperde sociale en digitale inclusieveld te herbekijken en na te denken over oplossingen voor structurele financieringstrajecten. Tegelijkertijd is het nodig om sociaal innovatieve praktijken en methodieken te ontwikkelen. De projecten eScouts en Replay wijzen beide op het belang van innovatieve methodieken en praktijken. Sociaal innovatieve ideeën kunnen zonder meer via projectwerking gefinancierd worden omdat ze best eerst worden uitgetest in pilootprojecten, om nadien breder te worden uitgedragen. Eens succesvol, vragen de innovatieve aanpakken wel om structurele ondersteuning. Naar duurzaamheid toe is het wel cruciaal om ook in innovatieve projecten al een doordacht businessplan te integreren. Te vaak blijven ideeën beperkt tot pilootprojecten omdat er onvoldoende aandacht besteed wordt aan de leefbaarheid en economische realiteit. Een implementatie- en distributieplan moeten daarom integraal deel uitmaken van een projectplan.

## Slotbeschouwingen

De digitale participatiegraad in Vlaanderen ligt relatief hoog in vergelijking met de Europese situatie. Op bepaalde vlakken, zoals breedbandpenetratie behoort Vlaanderen tot de koplopers in Europa. In vergelijking met landen of regio's die een gelijkaardig socio-economisch profiel hebben, hinkt Vlaanderen echter nog achterop. Ruimte voor verbetering situeert zich op het niveau van mobiel internet waarvan de prijzen in Vlaanderen nog te onoverzichtelijk zijn, of op het niveau van de digitale participatie van kwetsbare doelgroepen waarvan slechts 65% regelmatig gebruik maakt van het internet. Longitudinaal onderzoek naar digitale vaardigheden vergelijkbaar met de trendrapporten in Nederland, kan daarbij een waardevolle schakel zijn.

Deze bijdrage geeft aan dat een genuanceerd beeld over digitale participatie noodzakelijk is. Voldoende en kwaliteitsvolle toegang resulteert niet noodzakelijk in een

gediversifieerd gebruik. Ook leidt een gebrek aan toegang niet automatisch naar een beperkt gebruik. Niet alle kwetsbare bevolkingsgroepen ervaren digitale uitsluiting in dezelfde mate of op dezelfde manier. Dit betekent onder meer dat een gedifferentieerde aanpak nodig is om de digitale participatie van kwetsbare individuen te verbeteren. De verwachting is bovendien dat er zich bij iedere nieuwe technologische innovatie en iedere nieuwe evolutie in digitale media, een gelijkaardig patroon van weerstand, gebrek aan vaardigheden en vertrouwen zal afspelen. De steeds verdergaande digitalisering van de maatschappij in alle levensdomeinen zal bovendien de structurele maatschappelijke achterstand van kwetsbare doelgroepen vergroten en/of versterken. De pessimistische toekomstverwachtingen van de socio-economische situatie en de digitale participatiegraad in Vlaanderen liggen in dezelfde lijn. Er wordt gevreesd voor een verstrenging van het beleid die samen met een culpabilisering van sociaal uitgesloten en een neoliberaliseringstrend in de zorg- en dienstverlening, kan leiden tot de uitholling van het sociaal beleid. De zwakste en meest kwetsbare doelgroepen in de samenleving zullen hier de meeste nadelen van ondervinden. De overheid moet bijgevolg inzetten op het verbreden, verdiepen en vergroten van de digitale en maatschappelijke participatie in Vlaanderen.

Digitale media hebben potentieel om bij te dragen tot het vergroten van de digitale participatiegraad en het behalen van bredere sociale doelstellingen. Het is echter belangrijk zich bewust te zijn van het feit dat digitale media op zich geen motor voor verandering zijn. Digitale media kunnen wel een middel zijn om andere doelen zoals empowerment, participatie of zelfontwikkeling te realiseren. Maar dit vraagt om een doorgedreven integratie met beleidsdomeinen die aansluiten bij de digitale leefwereld, met name tewerkstelling, onderwijs, gezondheid, wonen, armoede, onderwijs, innovatie, media en maatschappelijke integratie. Dit houdt eveneens in dat afstemming nodig is met lokale en federale overheden. Het is dus cruciaal om werk te maken van een structureel en duurzaam digitaal inclusiebeleid waarbij een brede aanpak gehanteerd wordt.

Deze bijdrage toont aan dat dit op verschillende manieren gerealiseerd kan worden. De dieptecases geven het potentieel aan van initiatieven die focussen op wijkniveau en gerealiseerd worden vanuit een participatieve benadering op basis van een doorgedreven samenwerking met lokale actoren en de gemeenschap zelf. Ook het opstarten van bewustwordingsprocessen, in navolging van het Digital Champions-project in het Verenigd Koninkrijk, kan een meerwaarde betekenen voor het vergroten van de digitale participatiegraad in Vlaanderen. Daarnaast omvat Vlaanderen een zeer versnipperd geheel van inclusie-initiatieven. Een betere afstemming van die initiatieven onderling, meer ondersteuning en coördinatie, alsook het nadenken over schaalvergroting en meer samenwerking, kan hier alvast een oplossing bieden. Een belangrijke denkoefening hierbij is het bekijken van de huidige financieringsstromen en het exploreren van alternatieve financieringsvormen zoals publiek-private partnerschappen. Er moet ten slotte ook nagedacht worden over het uitwerken van een gecombineerde aanpak waarbij tegelijk ingezet wordt op een structurele werking en op sociaal-innovatieve projecten.

## Noten

- <sup>1</sup> UK Online Centres zijn een netwerk van publieke computerruimten in het Verenigd Koninkrijk. Voor meer info, zie [www.ukonlinecentres.com](http://www.ukonlinecentres.com).
- <sup>2</sup> Het Mireia-project is een onderzoeksproject van de IPTS, een van de 7 onderzoekscentra van de Europese Commissie, en gaat na welke impact digitale inclusie initiatieven in Europa hebben op de Digitale Agenda. Voor meer info, zie <http://is.jrc.ec.europa.eu/pages/EAP/eInclusion/MIREIA.html>.
- <sup>3</sup> Vitalink is een digitaal platform waarin een patiënt zijn gegevens ter beschikking kan stellen van de verschillende actoren die instaan voor zijn verzorging, bijvoorbeeld de huisarts of thuisverplegers. Meer info is beschikbaar op [www.vitalink.be](http://www.vitalink.be).

## Bibliografie

- Aronson, J. & Neysmith, S.M. (2001). Manufacturing social exclusion in the home care market. In: *Canadian Public Policy – Analyse de Politiques*, 27(2), 151-165.
- Bianchi, A., Barrios, S., Cabrera, M., Cachia, R., Compano, R., Malanowski, N., Punie, Y., Turlea, G., Zinnbauer, D. & Centeno, C. (2006). *Revisiting eInclusion: From vision to action*. Sevilla: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Bleumers, L., All, A., Mariën, I., Schurmans, D., Van Looy, J., Jacobs, A., Willeart, K. & De Grove, F. (2012). Final Report for the State of Play of Digital Games for Empowerment and Inclusion Opportunities and Challenges. In: Stewart, J. (red.). *Technical Note commissioned by IPTS-JRC (European Commission) and prepared by iMinds-Digital Society as part of the Digital Games for Empowerment and Inclusion (DGEI) Project*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Brandtzaeg, P.B., Heim, J. & Karahasanovic, A. (2010). Understanding the new digital divide: A typology of Internet users in Europe. In: *International Journal of Human-Computer Studies*, 69(2011), 123-138.
- Brotcorne, P., Mertens, L. & Valenduc, G. (2009). *Offline jongeren en de digitale kloof. Over het risico op ongelijkheden bij 'digital natives'*. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie, Fondation Travail-Université (FTU), Centre de Recherche Travail & Technology.
- Brotcorne, P., Damhuis, L., Lauren, V., Valenduc, G. & Vendramin, P. (2010). *La fracture numérique au second degré*. Namen: Fondation Travail-Université ASBL.
- Capgemini Consulting. (2012). *Evaluating the work of the UK Digital Champion and Race Online 2012. An independent review by Capgemini Consulting*. <http://ukdigitalchampion-model.com/wp-content/uploads/2012/04/Evaluation-of-UK-Digital-Champion-and-Race-Online-2012-vFINAL.pdf> geraadpleegd op 25 maart 2013.
- Communities and Local Government (2008). *An analysis of international digital inclusion strategies: Why develop a digital inclusion strategy and what should be the focus?*. London: Tech4i2, Department for Communities and Local Government.
- De Boyser, K. & Vranken, J. (2008). *Naar een doelmatigere armoedebestrijding: een verkenning van de paden naar een meer planmatig en evidence-based armoedebestrijdingsbeleid in Vlaanderen*. Onderzoeksrapport in opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Vlaamse Overheid.
- Dekkers, G.J. & Kegels, C. (2003). *Informatie- en communicatietechnologieën in België: analyse van de economische en sociale impact*. Mechelen: Kluwer Uitgevers.
- De Marez, L. & Schuurman, D. (2010). *Digimeter: Mediatechnologie & ICT-gebruik in Vlaanderen. Wave 3*. [http://www.digimeter.be/files/digimeter\\_wave\\_3\\_samenvatting.pdf](http://www.digimeter.be/files/digimeter_wave_3_samenvatting.pdf) geraadpleegd op 7 juli 2013.

- De Moor, S., Schuurman, D. & De Marez, L. (2012). *Digimeter: mediatechnologie & ICT-gebruik in Vlaanderen. Wave 5*. <http://www.digimeter.be/files/samenvatting-report5.pdf> geraadpleegd op 7 juli 2013.
- de Zuniga, H.G., Jung, N. & Valenzuela, S. (2012). Social Media Use for News and Individuals' Social Capital, Civic Engagement and Political Participation. In: *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3), 319-336.
- Diaz, A., Rissola, G., Rogai, A., Rastrelli, M., Graziano, I., Agullo, A., Pareja, V., Aguilera, P., Ghaye, T., Pelka, B., Kaletka, C., Szczesniak, M. & Panov, A. (2012). *Escouts Final Publication. Intergenerational learning circle for community service*. eScouts Partnership.
- Dierckx, D., Oosterlynck, S., Coene, J. & Van Haarlem, A. (2012). *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2012*. Leuven/Den Haag: Acco.
- Donat, E., Brandtweiner, R., & Kerschbaum, J. (2009). Attitudes and the digital divide: Attitude measurement as instrument to predict internet usage. In: *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 12(1), 37-56.
- eScouts (2013). *eScouts – Methodology. eScouts Project*. <http://escouts.eu/escouts-implementation-and-results/> geraadpleegd op 5 maart 2013.
- Equal. (z.j.). *Practical examples: adaptability. Building websites with a social dimension*. [http://ec.europa.eu/employment\\_social/equal/practical-examples/adapt-07-nl-myport\\_en.cfm](http://ec.europa.eu/employment_social/equal/practical-examples/adapt-07-nl-myport_en.cfm) geraadpleegd op 18 maart 2013.
- European Commission & The Council of the European Union (2004). *Joint report by the Commission and the Council on social inclusion*. [http://ec.europa.eu/employment\\_social/soc-prot/soc-incl/final\\_joint\\_inclusion\\_report\\_2003\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/final_joint_inclusion_report_2003_en.pdf) geraadpleegd op 3 juli 2013.
- Federale Overheidsdienst (FOD) Economie, K.M.O, Middenstand en Energie (2013). *Barometer van de informatiemaatschappij 2013*. [http://economie.fgov.be/nl/binaries/0275-13-01-barometer\\_2013\\_tcm325-226083.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/0275-13-01-barometer_2013_tcm325-226083.pdf) geraadpleegd op 10 juli 2013.
- Federale Overheidsdienst (FOD) Economie, K.M.O, Middenstand en Energie (2012). *Barometer van de informatiemaatschappij 2012*. [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Barometer\\_informatiemaatschappij\\_2012\\_tcm325-205395.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Barometer_informatiemaatschappij_2012_tcm325-205395.pdf) geraadpleegd op 10 juli 2013.
- Gilbert, M. (2010). Theorizing digital and urban inequalities. In: *Information, Communication and Society*, 13(7), 1000-1018.
- Gordon, D., Levitas, R., Pantazis, C., Patsios, D., Payne, S., Townsend, P., Adelman, L., Ashworth, K., Middleton, S., Bradshaw, J. & Williams, J. (2000). *Poverty and social exclusion in Britain*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Graffiti Jeugdendienst vzw, Jeugdwerknet vzw, & MICT-IBBT/UGent (2012). *Apestaartjaren 4 (Rep.)*. [http://www.apestaartjaren.be/sites/default/files/onderzoeksrapport\\_apestaartjaren\\_4.pdf](http://www.apestaartjaren.be/sites/default/files/onderzoeksrapport_apestaartjaren_4.pdf) geraadpleegd op 7 juli 2013.
- Haché, A. & Cullen, J. (2010). *ICT and Youth at Risk: How ICT-driven initiatives can contribute to their socio-economic inclusion and how to measure it*. Sevilla: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Hanafizadeh, M.R., Saghaei, A. & Hanafizadeh, P. (2009). An index for cross-country analysis of ICT infrastructure and access. In: *Telecommunications Policy*, 33(7), 385-405.
- Hargittai, E. (2010). Digital Na(t)ives? Variation in Internet skills and uses among members of the 'Net Generation'. In: *Sociological Inquiry*, 80(1), 92-113.
- Helsper, E.J. (2008). *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the information society*. London: Department for Communities and Local Government.
- Helsper, E.J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. In: *Communication Theory*, 22(4), 403-426.
- Helsper, E. & Nyon, R. (2010). Digital natives: where is the evidence? In: *Britisch Educational Research Journal*, 36(3), 503-520.
- Ibanez, F. (2010). *Replay Project: A Gaming Platform for Social Integration*. ePractice Replay Project. <http://www.epractice.eu/en/cases/replay> geraadpleegd op 5 april 2013.

- Kahne, J., Lee, N.Y. & Feezell, T.J. (2011). Digital media literacy education and online civic and political participation. In: *International Journal of Communication*, 6(2012), 1-24.
- Kaplan, D. (2005). *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations*. eEurope Advisory Group.
- Kluzer, S. & Rissola, G. (2009). E-inclusion policies and initiatives in support of employability of migrants and ethnic minorities in Europe. In: *Information Technologies and International Development*, 5(2), 67-76.
- Koning Boudewijnstichting (KBS) (2013). *Kinderarmoede: kleine kinderen, grote kansen*. [http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/2012-KBS-FRB/05\\_Pictures,\\_documents\\_and\\_external\\_sites/09\\_Publications/06-Zoom-FRB-KinderArmoede.pdf](http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/2012-KBS-FRB/05_Pictures,_documents_and_external_sites/09_Publications/06-Zoom-FRB-KinderArmoede.pdf) geraadpleegd op 10 juli 2013.
- Lemal, M., Wellens, S. & Goubin, E. (2012). *Is Digitaal het nieuwe normaal? Een onderzoek bij kansengroepen naar hun gebruik van internet en sociale media voor arbeidsbemiddeling*. In opdracht van VDAB, Levanto, Job & Co vzw, Jobcentrum vzw en Stebo vzw, Memori, Mechelen.
- Lenhart, A., Kahne, J., Middaugh, E., Rankin Macgill, A., Evans, C. & Vitak, J. (2008). *Teens, video games, and civics*. Pew Internet & American Life Project, Washington DC. <http://www.pewinternet.org/Reports/2008/Teens-Video-Games-and-Civics/01-Summary-of-Findings.aspx> geraadpleegd op 12 februari 2013.
- Lewin, D., Adshead, S., Glennon, B., Williamson, B., Moore, T., Damodaran, L. & Hansell, P. (2010). *Assisted living technologies for older and disabled people in 2030*. London: Plum Consulting.
- Livingstone, S. & Helsper, E. (2007). Gradations in Digital Inclusion: Children, Young People and the Digital Divide. In: *New Media & Society*, 9(4), 671-696.
- Maccoby, E.F. (2007). Historical overview of socialization research and theory. In: Crusec, J.D. & Hastings, P.D. (red.). *Handbook of socialization theory and research*. New York: Guilford Press.
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson. (2010). *De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Instituut voor Samenleving en Technologie (IST).
- Mariën, I. & Vleugels, C. (2011). Van digitale kloof naar digitale inclusie: naar een duurzame ondersteuning van e-inclusie initiatieven in Vlaanderen. In: *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 39(4),104-119.
- Mariën, I. & Van Audenhove, L. (2011). Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale exclusie. In: Moreas, M.-A. & Pickery, J. (red.). *Mediageletterdheid in een digitale wereld*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Mariën, I. & Van Audenhove, L. (2012). *Meetbaarheid van digitale inclusie*. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.
- Michiels, K., Nulens, G. & Beyl, J. (2007). *viWTA Dossier nr. 11. Web 2.0. De nieuwe sociale ruimte?*. Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA), Vlaams Parlement.
- Mitchell, A. & Shillington, R. (2002). *Poverty, inequality and social inclusion*. Toronto, Canada: The Laidlaw Foundation.
- Moreas, M.-A. (2009). *ICT in Vlaanderen, internationaal vergeleken*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Mulder, A.W. (2013). Web in de Wijk: stand van zaken, opportuniteiten en uitdagingen. Interview afgenomen op 8 april 2013.
- Noppe, J., Vanderleyden, L. & Callens, M. (red.) (2011). *De sociale staat van Vlaanderen 2011*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Notley, T.M. & Foth, M. (2008). *Extending Australia's digital divide policy: an examination of the value of social inclusion and social capital policy frameworks*. Australian Government Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs.

- Pauwels, G. & Pickery, J. (2007). *Wie participeert niet? Ongelijke deelname aan het maatschappelijke leven in verschillende domeinen. SVR-Rapport 2007/5*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Percy-Smith, J. (2000). Introduction: The contours of social exclusion. In: Percy-Smith, J. (red.). *Policy Response to Social Exclusion: Toward Inclusion?*. Buckingham: Open University Press.
- Playfoot, J. (2008). *Report on activities on exercises for improving decision making and socialization skills*. RePlay-project.
- Playfoot, J. (2010). *Final Report on Socio-Organizational, and Ethical Impacts*. [http://www.replayproject.eu/media/D4.3\\_Replay.pdf](http://www.replayproject.eu/media/D4.3_Replay.pdf) geraadpleegd op 28 maart 2013
- RePlay (2012). *Project rePlay: Gaming Technology Platform for Social Reintegration of Marginalised Youth*. [http://cordis.europa.eu/search/index.cfm?fuseaction=proj.document&PJ\\_RCN=10143230](http://cordis.europa.eu/search/index.cfm?fuseaction=proj.document&PJ_RCN=10143230) geraadpleegd op 5 april 2013.
- Rheingold, H. (2008). Using participatory media and public voice to encourage civic engagement. In: W.L. Bennett (red.). *Civic life online: Learning how digital media can engage youth*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Schuurman, D., Veeckman, C., De Moor, S. & De Marez, L. (2011). Digimeter: mediatechnologie en ICT-gebruik in Vlaanderen. Wave 4. <http://www.digimeter.be/files/digimeter-wave4-NL.pdf> geraadpleegd op 10 juli 2013.
- Schurmans, D. & Mariën, I. (2013) *Naar gebruikersprofielen van kwetsbare jongeren: over digitale media, sociale context en digitale ongelijkheden*. Onderzoeksrapport in opdracht van Mediawijs.be, het Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid, Speerpuntproject 1: Toolkit Mediawijsheid: methodieken en goede praktijken in samenwerking met Maks vzw.
- Selwyn, N. (2003). Apart from technology: Understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life. In: *Technology in Society*, 25(1), 99-116.
- Selwyn, N., Gorard, S. & Furlong, J. (2005). Whose internet is it anyway? Exploring adults' (non) use of the internet in everyday life. In: *European Journal of Communication*, 20(1), 5-26.
- Sinclair, S. & Bramley, G. (2010). Beyond virtual inclusion. Communications inclusion and digital divisions. In: *Social Policy & Society*, 10(1), 1-11.
- Sinclair, S., Bramley, G., Dobbie, L. & Gillespie, M. (2007). *Social inclusion and communications: A review of the literature*. London: Office of Communications publication.
- Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. In: *British Journal of Social Work*, 39(4), 740-753.
- Steyn, J. & Johanson, G. (2011). *ICTs and sustainable solutions for the digital divide: Theory and Perspectives*. Hershey: Information Science Reference, IGI Global.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR) (2013a). *De Vlaamse Armoedemonitor 2013*. <http://www4.vlaanderen.be/sites/svr/Pages/2013-04-16-armoedemonitor2013.aspx> geraadpleegd op 18 april 2013.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR) (2013b). *VRIND 2013. Vlaamse Regionale Indicatoren*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR) (2013c). *Cijfers over ICT*. <http://www4.vlaanderen.be/sites/svr/Cijfers/Pages/Excel.aspx> geraadpleegd op 20 oktober 2013.
- Thie, J. (2008). *Schermszorg. Zorg op afstand via camera en beeldscherm. Publicatie in de reeks 'Zicht op zorg en technologie'*. Den Haag: LEMMA.
- van Dijk, L., De Haan, J. & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld: een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Dijk, J.A. (2005). *The deepening divide. Inequality in the information society*. Londen/New Delhi: Thousand Oaks/Sage.
- van Deursen, A.J. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. Enschede: University of Twente.



- van Deursen, A.J. & van Dijk (2010). *Tendrapport Computer- en internetgebruik 2010. Een Nederlands en Europees perspectief*. Enschede: Universiteit Twente.
- van Deursen, A.J. & van Dijk (2012). *Tendrapport Internetgebruik 2012: een Nederlands en Europees perspectief*. Enschede: University of Twente.
- Vincente, M.R. & López, A.J. (2010). A Multidimensional Analysis of the Disability Digital Divide: Some Evidence for Internet Use. In: *The Information Society*, 26(1), 48-64.
- Vinson, M. (2009). *Social inclusion. The origins, meaning, definition, and economic implications of the concept social inclusion/exclusion*. Australian Department of Education, Employment and Workplace Relations.
- Vranken, J., De Boyser, K. & Dierckx, D. (2006). *Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2006*. Leuven: Acco.
- Warren, M. (2007). The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. In: *Telecommunications Policy*, 31(6), 374-388.
- Web in de Wijk (2012). *Web in de Wijk*. <http://www.webindewijk.nl/portaal> geraadpleegd op 18 maart 2013.
- Williams, D. (2006). Groups and Goblins: The social and civic impact of an online game. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 50(4), 651-670.
- Witte, J.C. & Mannon, S.E. (2010). *The internet and social inequalities*. New York/London: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Wright, D. & Wadhwa, K. (2010). Mainstreaming the e-excluded in Europe: Strategies, good practices and some ethical issues. In: *Ethics Information Technology*, 12(2), 139-156.

## Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht Quickscans (zie volgende pagina)

Bijlage 2: Deelnemerslijst brainstormsessies

Brainstormsessie 16/4/2013

- Hugo Callens – Socius
- Jo Van Hecke – Tonuso vzw
- Sara Van Damme – Digipolis Gent
- Tom Vandries - KHLimburg

Brainstormsessie 25/4/2013

- Erwin Geeraerts – VDAB
- Dirk Pauwels – BICC, Thomas More Mechelen
- Dieter Van de Putte – de Wakkere Burger
- Marijke Lemal – Memori, Thomas More Mechelen

Aanvullend materiaal

- Brainstorm met Vlaamse Ouderenraad, 3/5/2013
- Input via e-mail vanuit Seniorennet

		Everybody Online	Recup PC	Web in de Wijk	Incluso	UMSIC	EU4ALL	
Land		UK	BE	NL	BE	FI	ES	
Jaar van implementatie		'07-'10	'12-'13	'01-'13	'08-'10	'08-'11	'06-'10	
Follow-up initiatieven (voortzetting)				IP			✓	
Doelgroep(en)	Etnische minderheden & immigranten			✓		✓		
	Mensen met een beperking	✓		✓			✓	
	Ouderen	✓		✓			✓	
	Mensen in armoede		✓	✓				
	Werklozen			✓				
	Jongeren (met risico op uitsluiting)			✓	✓	✓		
	Vrouwen			✓				
	Mensen met leermoeiijkheden	✓		✓		✓	✓	
Op basis van locatie (landelijk, arme stedelijke gebieden)				✓				
Digitale doelstelling(en)	Gedeelde toegang	✓		✓	✓	✓	✓	
	Toegang thuis		✓		✓	✓	✓	
	Computergeletterdheid	✓	✓		✓		✓	
	Internetgeletterdheid	✓	✓	✓	✓		✓	
	Communicatie/netwerken			✓	✓	✓		
	Informatie/zoeken			✓				
	Entertainment				✓	✓		
	Content productie			✓	✓	✓		
	Financiële steun (financiering, belastingvermindering)							
	Technische ondersteuning			✓	✓			
Sociale inclusie in het algemeen			✓	✓	✓	✓	✓	
Maatschappelijke doelstelling(en)	Econ. EM = tewerkstelling	✓					✓	
	EM = educatie				✓	✓	✓	
	EM = online bankieren							
	EM = online consumeren							
	Cult CM = integratie			✓		✓	✓	
	CM = taalvaardigheid					✓		
	Soc. SM = comm. autoriteiten					✓		
	SM = comm. andere instellingen							
	SM = sociaal netwerk			✓	✓	✓		
	Burg PBM = stemmen			✓				
	PBM = betrokkenheid in de lokale gemeenschap			✓				
	PBM = vrijwilligerswerk			✓				
	Pers. PM = gezondheid							
	PM = huisvesting							
	PM = zelfbeeld/zelfvertrouwen			✓		✓		
PM = algemeen welzijn			✓		✓			
PM = mobiliteit								
Directe effecten		✓	✓		✓		✓	
Indirecte effecten				✓	✓	✓		

Making newcomers' competencies visible in Skane	rePlay	Puzzled by Policy	ELDYVAN	VI	Rails Girls	Latvia@World	Elpida	Unlimited Potential	PCRS Lighthouse Keepers	Media4Me	Digital Champions	Conecta Now	Bordergames	eScouts	Swansea arrivals
SE '04-'06	ES '08-'10	IE '10-'12	IT '09-'12	NL '00-'07	FI '10-'12	LV '05-'07	CZ '03-'13	US '03-'07	PL '10-'12	NL '08-'10	UK '09-'12	ES '01-'06	ES '05-'06	ES '10-'12	UK '07-'10
	✓	IP			IP	✓	✓	IP	✓	IP		✓	✓		
✓		✓		✓							✓	✓	✓		✓
		✓		✓				✓			✓				
		✓	✓	✓			✓		✓		✓	✓		✓	
✓						✓		✓			✓	✓			✓
	✓	✓			✓			✓				✓	✓	✓	✓
		✓			✓			✓			✓	✓			✓
				✓				✓			✓				
		✓	✓					✓		✓	✓	✓	✓		
✓						✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
								✓			✓	✓			
	✓						✓		✓	✓	✓	✓			✓
					✓						✓	✓	✓		✓
								✓							
✓										✓		✓	✓		✓
✓											✓	✓	✓		✓
		✓		✓				✓	✓	✓					
				✓				✓				✓	✓	✓	
	✓											✓		✓	
	✓											✓		✓	
✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
	✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓		✓	

Land		UK	BE	NL	BE	FI	ES	
Jaar van implementatie		'07-'10	'12-'13	'01-'10	'08-'10	'08-'11	'06-'10	
		Everybody Online	Recup PC	Web in de Wijk	Incluso	UMSIC	EU4ALL	
Deelname	Voorop- gesteld	< 20 I/H	✓	?		?		
		20-100 I/H			?		?	
		101-1000 I/H			?	✓	?	✓
		> 1000 I/H	✓		?		?	
	Werkelijk	WD < 20 I/H	?	✓			?	
		WD = 20-100 I/H	?				?	
		WD = 101-1000 I/H	?				?	
		WD > 1000 I/H	?		✓	✓	?	✓
Implementatie	Lokaal		✓	✓	✓		✓	
	Regionaal	✓			✓		✓	
	Nationaal			✓			✓	
	Internationaal (EU/pan-EU)							
Partners	Non-profit	✓	✓		✓		✓	
	Sociaal			✓	✓	✓	✓	
	Academisch				✓	✓	✓	
	Overheid	✓	✓					
	Commercieel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Evaluatie	Vrijwilligers	✓		✓				
	Kwantitatief		✓		✓	✓	✓	
Resultaten	Kwalitatief	?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Toename digitale participatie		✓		✓		✓	
	Toename sociale participatie		✓	✓	✓	✓		
	Toename bewustzijn	✓			✓		✓	
	Meer sociaal contact		✓	✓	✓	✓		
	Tewerkstelling	✓						
	Return on investment	✓						
	Infrastructuur							
Uitdagingen	Toename opleiding/onderzoek				✓		✓	
	Impact op beleidsstrategieën							
	Comm. met partners	?	✓	?				
	≠ levels ICT-geletterdheid	?	✓	?	✓			
	Technisch	?		?		✓	✓	
Steun/financiering	?		?					
Managen reputatie	?		?					

**Legende:**

Blanco = niet van toepassing voor de organisatie

✓ = wel van toepassing voor de organisatie

NA = gegevens niet aanwezig

EM = economische middelen

CM = culturele middelen

SM = sociale middelen

PBM = politieke en burgerlijke middelen

PM = persoonlijke middelen

I/H = individu/huishouden

WD = werkelijke deelname



