

Advies van de Ukkelse Adviesraad voor Ouderen over de verkleining van de digitale kloof ten voordele van senioren.

Overeenkomstig zijn statuten heeft de UAO in de plenaire vergadering van 21 juni 2021 een advies aan de gemeenteraad goedgekeurd met betrekking tot de noodzaak om de digitale kloof bij senioren te verkleinen.

Vaststelling

Het groeiend belang van het digitale in alle aspecten van het dagelijkse leven is de laatste jaren blijven toenemen. Al meer dan een jaar verergert de gezondheidscrisis door de pandemie de afhankelijkheid van digitale technologieën en versterkt ze de ongelijkheid wat betreft het gebruik ervan.

De talrijke positieve aspecten en de vernieuwingen door het gebruik van de nieuwe informatietechnologieën kunnen het grote probleem van de uitsluiting van kwetsbare doelgroepen van het digitale niet verhullen.

Volgens een studie van de Koning Boudewijnstichting van 2020 zou ongeveer 40 % van de Belgische bevolking zich in een relatief kwetsbare situatie bevinden ten aanzien van de toenemende digitalisering van de maatschappij en zou 20 % van de Belgen volledig uitgesloten zijn van het gebruik van ICT.

Probleem

Binnen deze kwetsbare doelgroep vormen senioren ongetwijfeld een groot aandeel, ofwel door een gebrek aan toegang tot digitaal materiaal, ofwel door een gebrek aan vaardigheden voor het gebruik ervan.

Beschikken over een uitrusting alleen is immers niet voldoende, de toegang tot het digitale garandeert niet dat men alle subtiliteiten beheerst. Sommige senioren die openstaan voor deze nieuwe technologieën zijn bovendien bekoeld door de pogingen tot hacking en phishing die op het net woeden.

De toenemende digitalisering van de diensten, openbaar, privé, administratief, van de banken of in verband met de commerciële praktijken van privéfirma's die verantwoordelijk zijn voor volledige domeinen van de economie (telefonie, water-, gas- en elektriciteitsdistributie, ...), vormt een steeds zorgwekkender probleem, aangezien een belangrijk deel van de bevolking zijn toegangsmogelijkheden tot deze diverse diensten aanzienlijk beperkt of zelfs onmogelijk ziet worden. Bovenop de notie van breuk **van** het digitale komt de notie van uitsluiting **door** het digitale.

De UAO wenst met dit advies de gemeenteraad te interpellieren over het belang om erover te waken dat de digitale kloof van de Ukkelse senioren zo veel mogelijk verkleind wordt, in het bijzonder bij hun toegang tot de administratieve en sociale diensten en tot de culturele en sportieve infrastructuren en diensten.

Het lijkt immers dat de toegang tot al deze diensten steeds vaker beperkt is tot de digitale kanalen, wat ze de facto ontoegankelijk maakt voor heel wat Ukkelaars.

Het gebruik van internet biedt tal van mogelijkheden, maar mag in geen geval een belastende factor en nog minder een barrière worden, zelfs in een periode met gezondheidsmaatregelen.

Het is dus essentieel om de diversiteit van de informatie- en communicatiekanalen van de burgers in hun contacten met de verschillende Ukkelse diensten te behouden.

Aanbevelingen

De UAO beveelt aan om op twee niveaus op te treden: dat van de opleiding van senioren rond ICT zodat ze de digitale tools beter kunnen beheersen en rond het gemak van hun openbare toegang, en dat van het behoud van een traditionelere toegang tot de verschillende diensten.

Het 1e luik, dat van de opleiding, kan overgenomen worden van de digitale opleiding van werkzoekenden (zie OCR in de Alsebergsesteenweg 1011) door middel van collectieve lessen zoals die reeds aangeboden worden en workshops voor senioren overdag.

Het idee is om de vaardigheden van senioren in het gebruik van ICT geleidelijk aan te verbeteren zodat ze zich de tool eigen kunnen maken en hem kunnen integreren in hun dagelijkse activiteiten.

Deze digitale opleiding volstaat echter niet om de problemen onmiddellijk op te lossen, noch om op langere termijn te voldoen aan de behoeften van de senioren die geen digitale kanalen wensen te gebruiken voor hun procedures. In Ukkel bestaat enkel de voornoemde OCR, die computers met een internetverbinding vrij ter beschikking van het publiek stelt, met de mogelijkheid om hulp en tips te vragen aan de animatoren (zie inclusie@cibg.brussels). De ter beschikking gestelde computers in de bibliotheken bieden deze ondersteuning niet. Dat lijkt duidelijk onvoldoende.

Wij dringen er bijgevolg op aan tussenpersonen en interfaces te creëren of reeds bestaande interfaces te ontwikkelen, op gemeentelijk niveau of door middel van een vzw die werkzaam is in het sociaal domein, om de senioren bij hun stappen te begeleiden.

Het is bovendien essentieel dat rechtstreekse contacten nog mogelijk zijn, hetzij per telefoon, hetzij via een afspraak ter plaatse. De gemeentelijke overheid zou moeten herinneren aan het belang van het behoud van deze wederzijdse contacten, niet alleen bij haar diensten en de vzw's die ervan afhankelijk zijn (zwembad, culturele centra, ...), maar ook bij de belangrijkste dienstverleners in de gemeente (banken, energienetbeheerders, telecomoperatoren, ...).

De UAO houdt zich ter beschikking van de gemeentelijke overheid om samen met haar de middelen te bekijken om deze aanbevelingen te operationaliseren en te optimaliseren.