

Hoe krijgen we iedereen mee?

Leven in een digitale maatschappij



Ilse Mariën is gespecialiseerd in de digitale inclusieve maatschappij, onderzoeker bij SMIT (onderzoeksgroep IMEC en VUB) en raadgever e-inclusie op het kabinet van Vlaams minister Somers. Ze gaf onlangs een inspiratiesessie op ons congres Digital Experience, Empowering Public Workers. Wij willen van haar weten waarom onderzoek naar digitale uitsluiting nodig is.

“De sociale sector en middenveldorganisaties worden al langer met de problematiek van digitale uitsluiting geconfronteerd. Langs werkgeverskant is het vaak nog onbekend terrein, terwijl de digitalisering steeds sneller gaat en bedrijven sinds corona werknemers zien afhaken. Met mijn webinar help ik hen kijken vanuit een breder perspectief. We veronderstellen vaak dat digitale uitsluiting enkel voorkomt bij zeer kwetsbare groepen, terwijl het veel breder gaat. Ook CEO’s missen de digitale trein, omdat ze hun digitale taken doorschuiven naar hun medewerkers. Als ze met pensioen gaan, komen ze in de problemen. Je ziet ook mensen afhaken in bedrijven en organisaties die digitaliseringsprocessen top-down opleggen zonder na te denken over de impact op de werkvloer. Deze zaken probeer ik bloot te leggen.”

Hoe is de situatie binnen de openbare dienstverlening?

“Corona heeft veel dingen veranderd, de cijfers die we hadden met betrekking tot digitale vaardigheden zijn niet meer accuraat. Er moet dringend een nieuwe meting komen. Ik ben ervan overtuigd dat er veel groepen in geslaagd zijn hun digitale vaardigheden te versterken. Tegelijk werden grote groepen geconfronteerd met een gebrek aan middelen en vielen ze uit de boot. Een anekdote: er zijn professoren tijdens corona gewoon van de aardbodem verdwenen omdat ze er niet in slaagden over te schakelen naar digitaal lesgeven. En dat probleem dook overal op in de maatschappij. De vraag is nu: over wie gaat het, waarom zijn ze niet mee en hoe kunnen we dat oplossen? We zagen ook het tegenovergestelde. Vorming Plus in Antwerpen werkt bijvoorbeeld met zeer kwetsbare groepen. Deze mensen maakten met veel ondersteuning wel de shift naar online.”

“Vanuit het beleid is er nu erg veel aandacht voor inclusie. Vanuit Werk en Sociale Economie worden er digibanken opgezet, het kabinet van Vlaams minister Somers wil

ILLUSTRATIE
Kwennie Cheng

TEKST
Willem-Jan van Ekert

een sterke lokale e-clusiewerking uitbouwen, er wordt geïnvesteerd in materiaal in het onderwijs. De komende jaren zullen we vooruitgang zien.”

Wie is het meest kwetsbaar?

“Sowieso de kortopgeleiden: mensen met een laag inkomen worden met meerdere drempels tegelijk geconfronteerd. Iemand een computer geven is niet voldoende. Wij gaan in ons onderzoek uit van dertien indicatoren van digitale uitsluiting: vijf uit het sociale veld en acht uit het digitale veld. Binnen het sociale veld gaat het over inkomen en werk, opleidingsniveau, participatiegraad in de maatschappij, de mate van beslissingsmacht en kracht van mensen om zelf om te gaan met ICT en over welzijn en welbevinden.”

Wat wil je bereiken met het onderzoek?

“We willen nog op een aantal cruciale punten inzetten. Enerzijds: hoe kunnen we ervoor zorgen dat inclusie geen aparte cel blijft binnen het digitale transformatiedenken. Tot nu toe bleef dat gelinkt aan de sociale component. Maar ook in het bedrijfsleven moet digitale inclusie een reflex worden. Ten tweede is toegang tot ICT een mensenrecht. Hoe zorg je ervoor dat je naar een universele dienstverlening kunt gaan? Tot slot moeten we naar meer gebruiksvriendelijkheid, betere en meer toegankelijke applicaties en websites. Daar is nog veel ruimte voor verbetering. Onze overheidsstructuur maakt het moeilijk om tot een uniformiteit in digitale dienstverlening te komen. Iedereen denkt vanuit zijn eigen bevoegdheden.”

Senioren zijn een van de grootste groepen die minder e-inclusief zijn. DELPHINE SCHEDIN is stafmedewerker Pensioendienst bij OKRA en belangenbehartiger voor 55+’ers. Zij weet hoe digitaal geletterd onze ouderen zijn.

“Bij ons is digitalisering een hot topic. Dagelijks krijgen we meldingen van leden die moeite hebben met de digitaliseringsgolf. Daarom hebben we samen met Eneo een bankencollectief opgericht waaraan meer dan 20 organisaties deelnemen. Veel bankkantoren sluiten en bankautomaten verdwijnen. Dat verplicht mensen om digitaal te bankieren. Maar dat lukt lang niet altijd en dat ligt heel gevoelig. En zo zijn er nog meer problemen. Als je op zondag de trein wil nemen moet je ofwel vooraf online een ticket kopen of in het station

aan de automaat. Als je daar niet mee kan werken, heb je een probleem. Het wordt allemaal als vanzelfsprekend gezien. Als je online een ticket koopt moet je acht keer klikken voor je kan betalen. Je kan voor de bus niet overal een ticket kopen en bij de chauffeur gaat dat zelfs niet meer. Allemaal voorbeelden van digitale uitsluiting.”

“We zien ook dat heel wat mensen nog geen toegang hebben tot het internet, laat staan dat ze digitale apparatuur of de vaardigheden hebben. Je wordt dan zowat afgesloten van de digitale samenleving. Waarom moeten mensen extra betalen voor een papieren krant? Of omdat ze geld afhaken in plaats van elektronisch te betalen? Die mensen betalen mee aan de ontwikkeling van allerlei bankapps, maar moeten toch extra betalen voor manuele verrichtingen. Wij zijn niet tegen digitalisering maar er moet een laagdrempelig alternatief blijven bestaan. Een minimale en toegankelijke dienstverlening.”

“Vaak hoor je dan ‘het probleem lost zich vanzelf op’, maar dat is niet waar. De digitale ontwikkelingen volgen zich zo snel op dat mensen die er vandaag mee weg zijn, morgen niet meer mee kunnen. Enerzijds vragen wij respect voor mensen die bewust niet mee willen gaan in de digitaliseringsgolf. Daarnaast is het belangrijk dat we blijven inzetten om de digitale vaardigheden bij ouderen te verhogen.”

De inspiratiesessies van Ilse Mariën en ACV Innovatief kan je nog steeds bekijken op www.empoweringpublicworkers.be/nl



Dit aanbod vanuit vzw ACV Innovatief kwam tot stand met steun van het Europees Sociaal Fonds. Ontdek de werking in Vlaanderen via www.esf-agentschap.be



DIGITALE VAARDIGHEDEN IN JE LOOPBAAN: DAT KAN JE LEREN!

Ook vzw ACV Innovatief inspireerde op het congres van ACV Openbare Diensten. **RIKY DE BIÈVRE**: “Digitale inclusie gaat over veel meer dan het kunnen werken met een computer, tablet of smartphone of toegang hebben tot tools en internet. Het gaat ook over je weg vinden in een gedigitaliseerde wereld, je digitale loopbaanvaardigheden ... En daar zetten wij heel hard op in.”

“Niet alleen de arbeidsmarkt en onze jobs raken razendsnel gedigitaliseerd. Ook de begeleiding en zoektocht naar (ander) werk

en jobmatching is op korte tijd gedigitaliseerd. Dat betekent dat het parcours van je zoektocht naar werk er anders uitziet dan enkele jaren geleden en je ook andere vaardigheden nodig hebt om dit tot een goed einde te brengen.”

Maandelijks online sessies met ACV-bijblijfconsulenten

→ Hoe bereid je je voor op de jobs

van morgen? Hier kom je te weten wat er verandert op de arbeidsmarkt en hoe je ermee om kan gaan. Hoe bereid je je hierop voor en hoe zet je je aanpassingsvermogen en leervermogen in om bij te blijven.

→ Zelf aan de slag met Mijn

VDAB-account. Een praktische sessie om via je VDAB-account vindbaar te worden voor werkgevers en een goede jobmatch te zoeken.

→ Infosessie voor (nieuwe)

werkzoekenden die duidelijk maakt hoe VDAB je zoektocht ondersteunt, welke digitale tools er zijn, en wat je rechten, plichten en kansen zijn als werkzoekende.

De sessies en begeleiding staan open voor werkenden en werkzoekenden en zijn bovendien gratis voor zowel ACV-leden als niet-leden. Heb je naast of na deze sessies nog verdere ondersteuning nodig? Dan kan dat ook. De bijblijfconsulenten coachen en informeren op nog veel andere loopbaandomeinen. Van eerste stappen op de arbeidsmarkt, oriënteren richting (ander) werk tot terug aan de slag gaan na ziekte.



Schrijf je hier in voor onze sessies of lees meer over de bijblijfwerving op www.acv-bijblijven.be www.acv-innovatief.be