

Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België

Wetenschappelijke monitoring en onderzoek
in het kader van het actieplan 'Iedereen Digitaal'

Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid

Januari 2024

Paola Verhaert*

Prof. Dr. Leo Van Audenhove*

Dr. Sarah Anrijs**

Prof. Dr. Koen Ponnet**

* imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

** imec-mict, Universiteit Gent



STUDIES
MEDIA
INNOVATION
TECHNOLOGY



imec-mict-ugent



Vlaanderen
verbeelding werkt

ONDERZOEK
IEDEREEN
DIGITAAL

© 2024, imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored, or made public by any means whatsoever, whether electronic or mechanical, without prior permission in writing from the publisher.

Verhaert, P., Van Audenhove, L., Anrijs, S. & Ponnet, K. (2024, januari). *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

Inhoudstafel

1. Inleiding.....	4
2. Methodologische aanpak.....	4
3. Bevindingen	10
4. Besluit en volgende stappen.....	21
Referenties.....	23
Bijlage 1: Integrale quick-scan analyse	27
Bijlage 2: Overzicht van tabellen	28
Auteurs en contactgegevens.....	29

1. Inleiding

Dit rapport heeft als doelstelling om het huidige digitale-inclusiebeleid in België in kaart te brengen. Sinds de start van de Covid-19-gezondheids crisis in 2020 zetten beleidsmakers vanuit verschillende beleidsdomeinen en bevoegdheden in op de ondersteuning van digitaal kwetsbare burgers (Asmar et al., 2022). Om te begrijpen hoe digitale inclusie als thema werd opgenomen in het Belgische beleid werd voor dit rapport een overzicht gemaakt van alle relevante beleidsbeslissingen sinds 2020. Een analyse van deze beleidsbeslissingen en bijbehorende beleidsnota's maakt het mogelijk om de klemtonen en hiaten van het huidige digitale-inclusiebeleid te identificeren, alsook de verschillen tussen de verschillende landsdelen en beleidsniveaus te belichten.

De analyse werd uitgevoerd aan de hand van een uitgebreide inventarisatie van de relevante beleidsbeslissingen vanuit de verschillende beleidsniveaus, regio's en beleidsdomeinen. Dit onderzoek werd uitgevoerd tussen juli en september 2023. Dit rapport maakt deel uit van de wetenschappelijke monitoring en onderzoek in het kader van het actieplan 'Iedereen Digitaal' (Vlaamse Overheid, z.d.).

2. Methodologische aanpak

Dit beknopte rapport beschrijft de belangrijkste bevindingen uit de analyse van het digitale-inclusiebeleid in België. Voor de uitvoering van de analyse van het digitale-inclusiebeleid in België werd de 'quick-scan' methode gehanteerd. De quick-scan is een methode waarbij er op een gestructureerde en uniforme manier informatie wordt verzameld over bestaande praktijken. Deze worden schematisch voorgesteld in een vooraf gedefinieerde matrix. De quick-scan methode biedt een meerwaarde in domeinen waarin veel variatie vermoed wordt, en waarbij een cross-case analyse van een groot aantal cases kan leiden tot de identificatie van de grootteorde van gelijkenissen en verschillen tussen deze cases (Van Audenhove et al., 2023). De methode start steeds met het bepalen van de inhoud van de analysematrix op basis van een kort vooronderzoek. Dit vooronderzoek kan theoretisch of praktijkgericht zijn. Deze stap wordt gevolgd door de inventarisatie van de relevante informatie. De inventarisatie in dit onderzoek is gebaseerd op deskresearch.

Vier concrete stappen werden uitgevoerd voor de realisatie van dit onderzoek, met name:

- 1) De opstelling van een analysematrix;
- 2) De opstelling van een lijst van relevante zoektermen voor de screening van de beleidsbeslissingen;
- 3) De screening van de beleidsbeslissingen op basis van de vooropgestelde analysematrix en zoektermen;
- 4) De analyse van de resultaten.

Als eerste stap werd een analysematrix opgesteld. Deze matrix bouwde voort op reeds eerder ontwikkelde analysematrixen (Van Audenhove et al., 2023). Ook de matrix, die in het kader van een onderzoek in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie (Mariën et al., 2021) werd ontwikkeld, vormde een referentiebron voor deze nieuwe analysematrix.

De analysematrix, die werd opgenomen als Excel-document in bijlage 1 van dit rapport, moet als volgt gelezen worden: de eerste rij van de analysematrix toont een overzicht van alle beleidsbeslissingen die werden opgenomen in de quick-scan. De eerste kolom bevat alle inhoudelijke elementen die gescand worden per beleidsbeslissing. De inhoudelijke elementen die werden opgenomen in de analysematrix kunnen opgedeeld worden in twee categorieën: 1) contextuele elementen, zoals de datum van publicatie en het bevoegde niveau, en 2) elementen die betrekking hebben op de inhoud van de beleidsbeslissing, zoals informatie over de beoogde doelgroepen en de inhoudelijke focus van de beleidsbeslissing.

Digitale ongelijkheden ontstaan niet alleen door een gebrek aan toegang tot digitale apparaten of internet; ook motivatie, vaardigheden, ondersteuning en de mogelijkheid om voordelen te halen uit het gebruik van digitale toepassingen dragen bij tot het ontstaan of de versterking van digitale kwetsbaarheden (Ragnedda, 2019). De oorzaken van digitale ongelijkheid zijn met andere woorden veelzijdig; daaruit volgt dat het beleid zich op verschillende oorzaken kan focussen en verschillende methoden kan toepassen om digitaal kwetsbare personen en groepen te ondersteunen. Alle beleidsbeslissingen van de verschillende regeringen werden daarom gescreend op de aanwezigheid van één of meerdere benaderingen om digitale ongelijkheden te bestrijden. De beleidsbeslissingen werden gescreend op de aanwezigheid van één van de onderstaande vijf benaderingen, die elk een andere methodologische aanpak van digitale uitsluiting vertegenwoordigen:

- Toegang tot digitale toestellen of internet, ofwel het verzekeren van toegang tot infrastructuur die personen toelaat om gebruik te maken van digitale toepassingen.
- Digitale vaardigheden en geletterdheid: het verwerven of versterken van digitale vaardigheden en geletterdheid, met als doel dat gebruikers na een interventie of na het volgen van een opleiding een of meerdere digitale taken op een onafhankelijke manier kunnen uitvoeren.
- Ondersteuning van digitaal kwetsbare personen: de begeleiding van personen bij het vervolledigen van een digitale taak, zonder dat er noodzakelijk leeractiviteiten worden gekoppeld aan de interventie.
- Bewustmaking over digitale inclusie: het informeren van personen over het belang van digitale inclusie, zonder dat er noodzakelijk leeractiviteiten worden gekoppeld aan de interventie.
- Gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening: het behoud of de voorziening van essentiële diensten die toegankelijk zijn voor digitaal kwetsbare personen, door het behoud van fysieke contactmogelijkheden of door de integratie van menscentrale toegankelijkheidsprincipes in het ontwerp van de digitale diensten.
- De uitrol van digitale-inclusiebeleidsplannen op het lokale niveau.

De 'ondersteuning van digitaal kwetsbare personen' sluit nauw aan bij 'digitale vaardigheden en geletterdheid', aangezien beide doelstellingen zich richten op de directe ondersteuning van digitaal kwetsbare personen met hulpvragen. Toch is het in het kader van deze analyse interessant om een onderscheid te maken tussen de twee thema's. Beleid dat focust op het

verwerven of versterken van digitale vaardigheden heeft als streefdoel dat personen na het volgen van een opleiding op een onafhankelijke manier één of meerdere digitale taken kunnen uitvoeren. Beleid gericht op digitale ondersteuning heeft daarentegen als doel om personen te begeleiden bij het vervolledigen van een digitale taak, zonder de verwachting dat zij deze taak na de interventie onafhankelijk kunnen uitvoeren. Bewustmaking verwijst naar het informeren van personen over het belang van digitale inclusie, zonder dat er noodzakelijk leeractiviteiten worden gekoppeld aan het initiatief. Aangezien de overgrote meerderheid van de beleidsbeslissingen (82%) zijn gericht op 'digitale vaardigheden en geletterdheid' of de 'ondersteuning van digitaal kwetsbare personen' of 'bewustmaking over digitale inclusie' werd ervoor gekozen om een onderscheid te maken tussen deze thema's. Tot slot werd in de loop van de uitvoering van het onderzoek een zesde categorie toegevoegd, de 'uitrol van lokale digitale-inclusieplannen.' Deze keuze werd gemaakt omdat meerdere beleidsbeslissingen zich specifiek richten op deze doelstelling, en in geen andere categorie past.

Indien één van de bovenstaande thema's aanwezig was in de beleidsbeslissing, werd deze opgenomen in de analyse. De keuze om een beleidsbeslissing al dan niet op te nemen in de quick-scan werd gemaakt op basis van een inhoudelijke analyse van de doelstellingen en maatregelen die staan beschreven in de begeleidende beleidsnota. Indien een beleidsbeslissing niet werd begeleid door een nota, werd er ter vervanging van de beleidsnota gezocht naar een publicatie van een projecttekst of actieplan. Indien geen van deze documenten beschikbaar waren, werd de analyse gevoerd op basis van de beschrijvende tekst van de beleidsbeslissing. Twee beleidsbeslissingen werden niet opgenomen in de analyse, hoewel deze wel expliciet gelinkt waren aan het thema digitale inclusie. Deze werden opgenomen in de inventaris, maar hadden andere beleidsdoelstellingen en pasten niet binnen de vooropgestelde lijst van categorieën. Beleidsbeslissingen die zijn gericht op digitale transformatie of de digitale transitie, zonder expliciete aandacht voor één of ander facet van digitale ongelijkheden, werden niet opgenomen in de analyse.

Andere inhoudelijke elementen die voor de screening van de beleidsbeslissingen werden opgenomen in de analysematrix zijn:

- Leeftijd van de doelgroep(en), indien dit expliciet wordt vermeld in de beleidsbeslissing of- nota;
- Doelgroep(en), indien deze expliciet wordt vermeld in de beleidsbeslissing of- nota;
- Beleidsdomein(en): de beleidsdomeinen werden toegewezen op basis van een inhoudelijke analyse van de doelstellingen van de beleidsbeslissing of- nota;
- Betrokken actoren, met name specifieke overheidsinstellingen, middenveldorganisaties en private organisaties die expliciet worden vermeld in de beleidsbeslissing of- nota.

Daarnaast werden ook een aantal beschrijvende elementen toegevoegd aan de analysematrix, namelijk:

- Naam van de beleidsbeslissing of- nota;
- Bron van de beleidsbeslissing of- nota;

- Type beleidsdocument: regeerakkoord / beleidsnota of -verklaring / besluit ministerraad / relancemaatregel / actieplan of strategie;
- Niveau: federaal / gemeenschap / gewest;
- Jaar van de publicatie;
- Bevoegde regering en/of minister;
- Financieringsbron, indien gekend: Europese middelen / federale middelen / regionale middelen;
- Budget, indien dit expliciet wordt vermeld in het beleidsdocument.

Als tweede stap werd een lijst van relevante zoektermen opgesteld. Deze zoektermen maken het mogelijk om te detecteren welke beleidsbeslissingen betrekking hebben op het thema digitale inclusie. De zoektermen die werden toegepast in het kader van een onderzoek in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie (Mariën et al., 2021) vormden de basis van deze lijst. Ter vervollediging van deze lijst werden de beleidsdocumenten gerelateerd aan het nationale Plan voor Herstel- en Veerkracht (Dermine, 2021) onderworpen aan een grondige lezing. Deze lezing liet toe om bijkomende relevante zoektermen op te sporen en toe te voegen aan onderstaande lijst van zoektermen.

Nederlands	Frans	Duits
digitale inclusie	inclusion numérique	digitale Inklusion
digitaal inclusief	inclusif numérique	digital inklusiv
e-inclusie	e-inclusion	e-inklusion
digitale toegankelijkheid	accessibilité numérique	digitale Zugänglichkeit
digitale vaardigheden / competenties	compétences numérique	digitale Kompetenzen
digitale geletterdheid	alphabétisation numérique	Digitalkompetenz
digitale dienstverlening	services numériques	digitale Dienstleistung
digitale ondersteuning	soutien numérique	digitale Unterstützung
digitale toegang	accès numérique	digitaler Zugang
digitaal	numérique	digital
digi	num / digi	digi
digitale kloof	fracture numérique	digitale Kluft

Tabel 1: Lijst van de gehanteerde zoektermen, opgesteld in de verschillende officiële landstalen.

Als derde stap werden de beleidsdocumenten op basis van de vooropgestelde analysematrix en zoektermen gescreend. Voor dit onderzoek werden enkel beleidsbeslissingen opgenomen die werden gepubliceerd tussen 1 januari 2020 en 15 september 2023, met uitzondering van de akkoorden van de huidige regeringen en de beleidsnota's van de leden van de Vlaamse regering die werden gepubliceerd voor 2020. Complementaire beleidsdocumentatie, zoals bijvoorbeeld documenten die de doelstellingen van het beleid in groter detail beschrijven, werd enkel gezocht en opgenomen in de analyse indien de gepubliceerde beleidsbeslissing niet werd begeleid door een beleidsnota. Voor de

verzameling van de relevante beleidsbeslissingen werd onderstaande lijst van bronnen gehanteerd.

1) Besluiten van de ministerraden:

Alle beleidsbeslissingen die deel uitmaken van het formele regeringsbeleid, en dus op een ministerraad werden gecommuniceerd, werden opgenomen in de analyse. Om de uniformiteit van de analyse te waarborgen werd ervoor gekozen om de analyse te voeren op basis van de nota's aan de respectievelijke regeringen en de verslagen van de ministerraden.

- Voor het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap:
<https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/>.
- Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:
<https://publi.irisnet.be/web/category?vipKey=Cde831186-2d0d-4315-b4a9-5037f8d91965&locale=nl>
- Voor het Waalse Gewest: <https://gouvernement.wallonie.be/home.html>
- Voor de Federatie Wallonië-Brussel: <https://gouvernement.cfwb.be/home/presse--actualites.html>
- Voor de Duitstalige Gemeenschap: <https://ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-468/>
- Voor de Federale Overheid: <https://news.belgium.be/en/search-news-articles>

2) Regeerakkoorden van de verschillende regeringen:

- Federale regering: https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf
- Vlaamse regering, met inbegrip van de beleidsnota's van de verschillende Vlaamse ministers: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024>
- Waalse regering: https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf
- Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: <https://be.brussels/over-het-gewest/de-gewestregering/akkoorden-en-besluiten>
- Regering van de Federatie Wallonië-Brussel: https://www.federation-wallonie-bruxelles.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=d46c9f4830a54be6e1cd75d62c91dbd4bfd19b73&file=fileadmin/sites/portail/uploads/illustrations_documents_images/A._A_propos_de_la_Federation/3._Gouvernement/DPC2019-2024.pdf
- Regering van de Duitstalige Gemeenschap:
https://ostbelgienlive.be/PortalData/2/Resources/downloads/Regierungserklaerung_2022_Durch_die_Krisen-mit_Mut_Entschlossenheit_und_Weitsicht.pdf

3) Federale en regionale relancemaatregelen:

Gezien de verschillende federale en regionale projecten in het kader van het nationale Plan voor Herstel- en Veerkracht (Dermine, 2021) werden goedgekeurd door de respectievelijke ministerraden, werden ook de projecten die deel uitmaken van het Plan voor Herstel- en Veerkracht en die gerelateerd zijn aan digitale inclusie toegevoegd aan de quick-scan analyse. Ter aanvulling van de analyse van het nationale Plan voor Herstel- en Veerkracht werden ook de regionale en federale relanceplannen opgenomen in de analyse. De individuele plannen van de verschillende projecten die deel uitmaken van het Plan voor Herstel- en Veerkracht werden niet opgenomen in de analyse; in deze analyse werden enkel onderstaande beleidsdocumenten opgenomen. De integrale beleidsteksten met betrekking tot het Plan voor Herstel- en Veerkracht werden in de analyse niet geteld als unieke beleidsbeslissingen; in plaats daarvan werden de individuele maatregelen en projecten geanalyseerd.

- Vlaanderen: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/vlaamse-veerkracht#dashboard-vlaamse-veerkracht>.
- Wallonië : https://www.wallonie.be/sites/default/files/2021-10/plan_de_relance_de_la_wallonie_octobre_2021.pdf.
- Federaal: [https://dermine.belgium.be/sites/default/files/articles/NL-Nationaal plan voor herstel een veerkracht_1.pdf](https://dermine.belgium.be/sites/default/files/articles/NL-Nationaal%20plan%20voor%20herstel%20een%20veerkracht_1.pdf).

In totaal werden 79 beleidsbeslissingen geïnventariseerd en opgenomen in de quick-scan analyse. Het aantal opgenomen beleidsbeslissingen per regering bedraagt:

- 41 beleidsbeslissingen van de Vlaamse regering;
- 15 beleidsbeslissingen van de Waalse regering;
- 8 beleidsbeslissingen van de regering van de Federatie Wallonië-Brussel;
- 5 beleidsbeslissingen van de federale regering;
- 5 beleidsbeslissingen van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 5 beleidsbeslissingen van de regering van de Duitstalige Gemeenschap.

De quick-scan analyse leverde op deze manier een overzicht van de aanwezigheid en verscheidenheid van de beleidsbeslissingen inzake digitale inclusie in de verschillende regeringen. Als vierde stap werden de geïnventariseerde beleidsbeslissingen geanalyseerd aan de hand van de vooropgestelde analysematrix. De volledige quick-scan werd opgenomen als Excel-document in bijlage 1 van dit rapport.¹

¹ Gezien de grootte van het document werd het document bijgevoegd als 'object'. Daarom is het niet toegankelijk voor zij die dit rapport in het Pdf-formaat lezen. Lezers die omwille van deze reden geen toegang hebben tot het document worden uitgenodigd om de auteurs van dit rapport te contacteren.

3. Bevindingen

1) Digitale inclusie is aanwezig in het beleid van de verschillende regeringen in België

Vandaag de dag zetten alle regeringen in België in op digitale inclusie. Het belang van digitale inclusie wordt aangestipt in de regeerakkoorden, zij het op verschillende manieren. In de regeerakkoorden worden verschillende facetten, oorzaken en mogelijke oplossingen voor digitale uitsluiting aangehaald. In de meeste regeerakkoorden die dateren van voor de Covid-19-gezondheidscrisis wordt voornamelijk het belang van toegang tot internet en digitale toestellen benadrukt, en is er in mindere mate ook aandacht voor de digitale vaardigheden van de bevolking. In de meeste regeerakkoorden die dateren uit 2019 is digitale inclusie niet expliciet aanwezig als beleidsthema, maar kaderen de vermeldingen naar het thema in bredere beleidsprioriteiten die bijvoorbeeld zijn gericht op het versterken van de economie. Slechts één regeerakkoord dat dateert van voor de Covid-19-gezondheidscrisis heeft als expliciete doelstelling om “de digitale kloof te dichten.” In het Waalse regeerakkoord uit 2019 werd een hoofdstuk gewijd aan digitale inclusie, waarbij er zou worden ingezet op het dichten van de digitale kloof en de ondersteuning van digitaal kwetsbare inwoners (Gouvernement de la Wallonie, 2019, 46-47).

Beleidsmatig is de aandacht voor digitale uitsluiting sterk gegroeid sinds de start van de Covid-19-gezondheidscrisis in 2020. Deze groei uitte zich enerzijds in de uitrol van beleid als directe reactie op de Covid-19-gezondheidscrisis, en anderzijds in beleidsinitiatieven in het kader van het Plan voor Herstel en Veerkracht (Dermine, 2021). Algemeen kan gesteld worden dat de plannen die werden uitgerold als directe reactie op de Covid-19-gezondheidscrisis inhoudelijk voornamelijk de focus legden op de toegang tot internet en digitale toestellen. Zo werden er in de verschillende landsdelen beleidsinitiatieven uitgerold om leerlingen en onderwijsinstellingen te voorzien van digitale toestellen en internettoegang.

Ook in het kader van het nationale Plan voor Herstel en Veerkracht (Dermine, 2021) engageren de verschillende regeringen zich beleidsmatig voor digitale inclusie. Vanaf 2021 nemen de beleidsacties gericht op digitale inclusie toe, zowel budgettair als in aantal. Bovendien is er vanaf dan ook sprake van een inhoudelijke verbreding van het digitale-inclusiebeleid in België. Er wordt blijvend ingezet op de toegang tot internet en digitale toestellen, maar het beleid ook in op andere facetten van digitale uitsluiting. Inhoudelijk komt de focus van het beleid te liggen op de ontwikkeling van digitale vaardigheden. In bevinding 4 en bevinding 5 van dit hoofdstuk wordt de inhoudelijke evolutie van het digitale-inclusiebeleid beschreven.

Samengevat is er tussen 2020 en 2023 sprake van een groeiend politiek engagement voor digitale inclusie. Deze groei komt tot uiting in de uitrol van meer en grotere beleidsplannen,

alsook in de ondertekening van het Charter Digitale Inclusie van DigitAll door de bevoegde ministers van de verschillende regeringen.²

2) Digitale inclusie wordt benaderd als een transversaal beleidsthema

Digitale inclusie wordt beleidsmatig benaderd als een transversaal thema. De geanalyseerde beleidsbeslissingen bestrijken in totaal 15 verschillende beleidsdomeinen. Het beleidsdomein waartoe een beleidsbeslissing behoort werd bepaald op basis van de bevoegdheid of de bevoegdheden van waaruit de minister(s) de beleidsbeslissing voorstelt. Een deel van de beleidsbeslissingen situeert zich in meer dan één beleidsdomein. Bovendien overlappen sommige beleidsdomeinen in zekere mate; zo zijn de domeinen van Lokale Besturen en Overheidsdiensten nauw verbonden met elkaar.

Het merendeel van de beleidsbeslissingen situeert zich ofwel in het domein Onderwijs, ofwel in het domein Werk en Economie (zie tabel 1). Een kleiner aantal beleidsbeslissingen situeert zich in de domeinen van Gelijke Kansen, Overheidsdiensten, Lokale Besturen, en ICT en Innovatie. Meer dan 10 beleidsbeslissingen hebben betrekking op deze beleidsdomeinen.

Regering	Aantal beleidsbeslissingen per beleidsdomein					
	Onderwijs	Werk en Economie	Gelijke Kansen	Overheidsdiensten	Lokale Besturen	ICT en Innovatie
Vlaamse regering	11	6	12	10	10	3
Waalse regering	8	11	1	1	1	2
Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	3	2	2	2	0	1
Regering van de Federatie Wallonië-Brussel	8	0	2	1	0	1
Regering van de Duitstalige Gemeenschap	4	1	0	0	0	0
Federale regering	0	1	1	2	0	3
Totaal:	34	21	18	16	11	10

Tabel 2: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen dat werd gepubliceerd door de verschillende regeringen in de zes meest voorkomende beleidsdomeinen.

Een kleiner aantal beleidsbeslissingen situeert zich in de domeinen van Integratie en Inburgering, Armoedebestrijding, Media, Jeugd en Welzijn en Gezondheid. Elk van deze

² <https://digitall.be>. De ondertekening van het Charter Digitale Inclusie van DigitAll werd gecommuniceerd in de verschillende ministerraden. Om een onderscheid te behouden tussen beleidsbeslissingen die gekoppeld gaan aan specifieke maatregelen en verklaringen zonder verbonden maatregelen werd de ondertekening van het Charter niet opgenomen in de analyse.

domeinen telt tussen de 6 en 9 beleidsbeslissingen (zie tabel 2). Tot slot komen de volgende beleidsdomeinen voor in 1 tot 4 beleidsbeslissingen: het sociaal-culturele domein, Sport, Wonen, en Ruimtelijke Ordening.

Regering	Aantal beleidsbeslissingen per beleidsdomein				
	Integratie en Inburgering	Armoedebestrijding	Media	Jeugd	Welzijn en Gezondheid
Vlaamse regering	9	3	5	3	3
Waalse regering	0	1	0	0	0
Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	0	1	0	1	0
Regering van de Federatie Wallonië-Brussel	0	0	1	2	0
Regering van de Duitstalige Gemeenschap	0	0	1	1	1
Federale regering	0	2	0	0	2
Totaal:	9	7	7	7	6

Tabel 3: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen dat werd gepubliceerd door de verschillende regeringen in zes verschillende beleidsdomeinen.

Over de verschillende beleidsniveaus en landsdelen heen wordt het digitale-inclusiebeleid overwegend georganiseerd in de domeinen van Onderwijs en Werk en Economie. Daarnaast ontwikkelde elke regering ook een digitale-inclusiebeleid dat slaat op minstens vijf verschillende domeinen. Hierin is er sprake van regionale variatie; zo komen sommige domeinen uitsluitend aan bod in het beleid van één of twee regeringen. Zo zien we bijna uitsluitend in Vlaanderen beleidsbeslissingen binnen de domeinen van Gelijke Kansen en Lokale Besturen. Ook het domein Integratie en Inburgering is enkel aanwezig in het Vlaamse beleid.

Het domein Overheidsdiensten komt voor in het beleid van verschillende, maar niet alle regeringen. Onderzoek heeft aangetoond hoe de digitalisering van overheidsdiensten bestaande vormen van ongelijkheid kan reproduceren of in de hand kan werken (Schou & Pors, 2019). Personen die kansarm zijn worden bovendien vaker en harder getroffen door de nadelige effecten van de verregaande digitalisering van de publieke dienstverlening (Larsson, 2021). Deze maatschappelijke link vertaalt zich ook in beleidsmatige initiatieven. Uit de beleidsanalyse blijkt dat het merendeel van de regeringen het beleidsdomein Overheidsdiensten betreft bij de uitrol van digitale-inclusiebeleid. Tegelijk is het opvallend dat niet alle regeringen inzetten op digitale inclusie vanuit dit domein.

Het digitale-inclusiebeleid is in relatief beperkte mate aanwezig in het domein Welzijn en Gezondheid. Een gebrek aan aandacht voor de digitale kwetsbaarheden van zorggebruikers

en zorgverleners kan bestaande ongelijkheden op het gebied van welzijn en gezondheid versterken (Yao et al., 2022). Onderzoek toonde aan dat, naarmate gezondheidszorg- en sociale zorgsystemen in toenemende mate digitale transformatieprocessen ondergaan, de kans bestaat dat de voordelen van een gedigitaliseerde gezondheidszorg slechts toegankelijk zijn voor een beperkt deel van de bevolking (Watts, 2020).

Hetzelfde geldt voor het domein Jeugd, dat in 7 beleidsbeslissingen nadrukkelijk wordt betrokken. De 'Barometer Digitale Inclusie' van de Koning Boudewijnstichting komt ook tot de conclusie dat ook jongeren niet gespaard worden van digitale uitsluiting. Op basis van een analyse van de digitale toegang en digitale vaardigheden van jongeren, alsook van hun gebruik van essentiële diensten, beschrijft het rapport dat ook jongeren moeilijkheden ervaren bij het gebruik van digitale technologieën (Faure et al., 2022, 54). Het rapport wijst op het belang van het beantwoorden aan de specifieke digitale ondersteuningsnoden van jongeren in het digitale-inclusiebeleid. Het domein Jeugd komt in relatief beperkte mate voor in de beleidsanalyse, al heeft een groot deel van het digitale-inclusiebeleid wel betrekking op schoollopende kinderen en jongeren. Deze plannen kaderen in het domein van Onderwijs. Een voorbeeld van een beleidsplan dat betrekking heeft op digitale inclusie en zich specifiek situeert in het domein Jeugd is de 'Jeugdstrategie 2023-2027' van de regering van de Duitstalige Gemeenschap (Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, 2023).

Op basis van deze analyse blijkt dat bepaalde domeinen en bevolkingsgroepen afwezig zijn in de huidige politieke beleidsmaatregelen inzake digitale inclusie. Het bieden van een integraal overzicht van de domeinen en de doelgroepen die niet aan bod komen in het huidige digitale-inclusiebeleid in België ligt buiten het bestek van dit onderzoek. Enkele voorbeelden van domeinen waarin geen beleidsbeslissingen werden gevonden en waar digitaal kwetsbare personen gevoelig kunnen zijn voor uitsluiting zijn justitie, energie, en asiel en migratie. Justitie wordt bijvoorbeeld beschouwd als een domein waar vormen van digitale uitsluiting zich kunnen uiten en kunnen leiden tot verminderde of verhinderde toegang tot het rechtssysteem (Creutzfeldt, 2021; Sourdin, 2021). Dit domein komt niet aan bod in deze beleidsanalyse. Energie is een tweede voorbeeld van een domein dat in het huidige digitale-inclusiebeleid niet aan bod komt. Naarmate ook de energiesystemen digitale transformatieprocessen ondergaan, is het belangrijk om ook rekening te houden met de veelzijdige behoeftes van huishoudens met een verhoogd risico op digitale uitsluiting (Chambers et al., 2022). Tot slot is ook het domein Asiel en Migratie afwezig in de beleidsanalyse. In landen waar overheden een groot deel van hun diensten en administratieve informatie online aanbieden, lopen digitaal kwetsbare vluchtelingen en migranten namelijk het risico op digitale, administratieve en sociale uitsluiting door een gebrek aan toegang tot digitale technologieën, digitale vaardigheden of ondersteuning bij het gebruik van deze digitale diensten (Moran, 2023; Lloyd et al., 2013).

3) Niet alle bevolkingsgroepen komen dezelfde mate voor in het digitale-inclusiebeleid

In overeenstemming met de verdeling van het digitale-inclusiebeleid over de verschillende domeinen komen ook een groot aantal verschillende doelgroepen voor in de beleidsbeslissingen. In totaal worden 27 doelgroepen expliciet vermeld in de beleidsbeslissingen. De doelgroep die het vaakst wordt vermeld is die van de lerenden, personen die een opleiding volgen in een onderwijsinstelling. Hiertoe behoren de lagere scholieren, middelbare scholieren, scholieren in het buitengewoon onderwijs, studenten in het hoger onderwijs, alsook personen die een opleiding volgen in het volwassenonderwijs. Voor deze analyse werden deze doelgroepen samengebracht onder de paraplu van lerenden; ook leerkrachten en onderwijsinstellingen werden ondergebracht in deze categorie. In de integrale quick-scan analyse wordt wel een onderscheid gemaakt tussen deze doelgroepen (zie bijlage 1). Tussen de doelgroepen die werden samengebracht onder de noemer van lerenden is er sprake van variatie. Elk van deze doelgroepen wordt in minstens 10 beleidsbeslissingen expliciet benoemd, met uitzondering van scholieren in het buitengewoon onderwijs. Zij worden in twee beleidsbeslissingen expliciet benoemd als doelgroep.

Na de groep van lerenden worden werkzoekenden en werknemers het vaakst aangesproken in de beleidsbeslissingen die betrekking hebben op digitale inclusie. Deze verdeling is congruent met de verdeling van plannen over de verschillende beleidsdomeinen, waar Onderwijs en Werk en Economie het vaakst voorkomen. Daarnaast worden drie doelgroepen expliciet vermeld in 10 of meer beleidsbeslissingen: lokale besturen, personen in (kans)armoede en overheidspersoneel.

Regering	Aantal beleidsbeslissingen dat de doelgroep specifiek vermeldt					
	Lerenden, leerkrachten en onderwijsinstellingen	Werkzoekenden	Lokale besturen	Werknemers	Personen in (kans)armoede	Overheidspersoneel
Vlaamse regering	9	7	12	5	4	6
Waalse regering	7	6	3	6	2	2
Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1	2	0	0	1	0
Regering van de Federatie Wallonië-Brussel	8	0	0	0	1	1
Regering van de Duitstalige Gemeenschap	4	0	0	0	0	0
Federale regering	1	0	0	1	3	1
Totaal:	30	15	15	12	11	10

Tabel 4: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen regering gericht op de zes meest vermeldde doelgroepen.

Zes doelgroepen worden specifiek vermeld in 5 tot 9 beleidsbeslissingen. Dat zijn:

- Jongeren;
- Personen met een beperking;
- Ondernemers en kmo's;
- Vrouwen;
- Laaggeschoolden;
- Nieuwkomers en inburgeraars.

Een kleiner aantal doelgroepen wordt 3 of 4 keer expliciet vermeld in het digitale-inclusiebeleid. Dat zijn NEET's³ en anderstaligen. Tot slot worden de volgende doelgroepen slechts 1 of 2 keer expliciet vermeld in het digitale-inclusiebeleid. Deze doelgroepen zijn: personen met een migratieachtergrond, laaggeletterden, huishoudens met een laag inkomen, zorggebruikers, zorgverleners, ouders, volksvertegenwoordigers, handelaren, bedrijven, topsporters, consumenten, Oekraïense vluchtelingen en gedetineerden.

Regering	Aantal beleidsbeslissingen dat onderstaande doelgroep specifiek vermeldt					
	Jongeren	Personen met een beperking	Ondernemers en kmo's	Vrouwen	Laag-geschoolden	Nieuwkomers en inburgeraars
Vlaamse regering	3	2	4	0	2	4
Waalse regering	2	3	3	2	3	1
Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	0	1	0	1	0	0
Regering van de Federatie Wallonië-Brussel	2	0	0	1	0	0
Regering van de Duitstalige Gemeenschap	1	0	0	0	0	0
Federale regering	1	2	0	1	0	0
Totaal:	9	8	7	5	5	5

Tabel 5: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen per regering dat zich richt op de doelgroepen die in 5 tot 9 beleidsbeslissingen vermeld worden.

De veelheid aan doelgroepen die wordt vermeld in de beleidsbeslissingen volgt op een veelheid aan beleidsdomeinen die worden betrokken in de uitrol van het digitale-inclusiebeleid (zie bevinding 2). Ook met betrekking tot de aangesproken doelgroepen zijn er enkele sterke verschillen merkbaar tussen de regio's en de beleidsniveaus. Zo worden overheidspersoneel en lokale besturen voornamelijk in de Vlaamse beleidsbeslissingen

³ NEET's is een acroniem voor "Not in Education, Employment, or Training" en verwijst naar personen die werkloos zijn en geen onderwijs of beroepsopleiding volgen.

vermeld, terwijl deze doelgroepen in mindere mate aan bod komen in de andere regio's. Dit geldt ook voor anderstaligen, inburgeraars en nieuwkomers, die als doelgroepen vooral in het Vlaamse digitale-inclusiebeleid aan bod komen. Ook in het Waalse digitale-inclusiebeleid worden er doelgroepen aangesproken die elders in beperktere mate aanwezig zijn. De NEET's worden in totaal in 4 beleidsbeslissingen vermeld, waarvan 3 beleidsbeslissingen van de hand van de Waalse regering zijn. Personen met een beperking worden slechts in 8 beleidsbeslissingen vermeld als doelgroep. Nochtans is mindervaliditeit een belangrijke dimensie van sociale en digitale uitsluiting (Goggin et al., 2019). Hoewel bepaalde, weloordachte vormen van digitalisering voordelig kunnen zijn voor personen met een beperking, zijn er ook maatregelen nodig om de barrières voor de toegang tot technologieën en het verwerven van digitale vaardigheden weg te halen op een manier die de digitale inclusie van personen een beperking kan bevorderen (Yu et al., 2019).

Hoewel er werd een veelheid aan digitale-inclusiebeleidsbeslissingen werd genomen binnen het domein Onderwijs, worden twee doelgroepen binnen deze beleidsbeslissingen zelden vermeld: scholieren uit het bijzonder onderwijs en ouders. In het domein Welzijn en Gezondheid worden zorggebruikers slechts in 2 beleidsbeslissingen vermeld als doelgroep, en zorgverleners komen slechts voor in één beleidsbeslissing.

Bepaalde doelgroepen die groot risico lopen op digitale uitsluiting worden slechts in beperkte mate vermeld in het huidige digitale-inclusiebeleid. Echter, de risico's die verbonden gaan met een gebrek aan aandacht voor digitale inclusie in de gezondheids- en zorgsector mogen niet onderschat worden (zie bevinding 2). Ook NEET's, een doelgroep met een hoge gevoeligheid voor digitale kwetsbaarheden (Helsper, 2017), worden slechts in vier beleidsbeslissingen expliciet vermeld. Tot slot worden ook bepaalde economische actoren, zoals handelaren en consumenten, slechts in beperkte mate vermeld in het digitale-inclusiebeleid.

4) Toegang en vaardigheden blijven de hoofdfocus van het digitale-inclusiebeleid

Tijdens de Covid-19-gezondheids crisis lag de inhoudelijke focus van het digitale-inclusiebeleid in grote mate op toegang tot digitale toestellen en internet. In totaal zet 40 procent van de beleidsbeslissingen op de één of andere manier in op het vergroten van de toegang tot de digitale wereld. In de nasleep van de Covid-19-gezondheids crisis nam het aantal nieuwe beleidsbeslissingen dat hoofdzakelijk de focus legde op toegang af. Toch werden er ook in 2021 aanzienlijke middelen vrijgemaakt voor de uitrol van initiatieven die specifiek zijn gericht op toegang. Voorbeelden van zulke plannen zijn het Waalse Relanceproject dat is gericht op de voorziening van toestellen en internet in scholen (Gouvernement de la Wallonie, 2021), en het initiatief van de federale regering voor de uitbreiding en automatische toekenning van het sociaal tarief in het kader van de nieuwe telecomwet (De Sutter, 2021).

Focus van het digitale-inclusiebeleid	Aantal beleidsbeslissingen
Toegang	31
Vaardigheden en geletterdheid	49
Ondersteuning	18
Bewustmaking	11
Gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening	25
Uitrol van (lokaal) digitale-inclusiebeleid	4
Andere	2

Tabel 6: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen per digitale-inclusiethema.

Meer dan de helft van beleidsbeslissingen is (onder andere) gericht op het verwerven en versterken van digitale vaardigheden en geletterdheid. Het merendeel van de beleidsbeslissingen met deze focus werd uitgerold vanaf 2021 en kadert in het Plan voor Herstel en Veerkracht. Dat de Europese middelen werden aangewend ter bevordering van de digitale vaardigheden van de bevolking kan deels verklaard worden door de verwachting van de Europese Unie dat 80 procent van alle volwassenen over ten minste digitale basisvaardigheden moet beschikken tegen 2030 (European Commission, z.d.).

Zoals staat beschreven in de methodologische aanpak werd er in het kader van de analyse voor gekozen om een onderscheid te maken tussen de thema's 'digitale vaardigheden en geletterdheid' en de 'ondersteuning van digitaal kwetsbare personen' (zie hoofdstuk 2, 'Methodologische aanpak'). Een kwart van de beleidsbeslissingen richt zich onder meer op de directe ondersteuning van inwoners bij digitale hulpvragen, en 14 procent is gericht op bewustmaking over het belang van digitale inclusie. Geen enkel van deze beleidsbeslissingen legt uitsluitend de focus op bewustmaking over digitale inclusie; deze doelstelling gaat altijd gepaard met één of meerdere bijkomende thema's gericht op de bevordering van digitale inclusie.

5) De focus van het digitale-inclusiebeleid breidt uit naar toegankelijkheid en (lokaal) digitale-inclusiebeleid

Vanaf 2021 is een inhoudelijke uitbreiding van het digitale-inclusiebeleid merkbaar. Vanaf dan wordt er ook beleid uitgerold dat zich niet richt op inwoners als directe doelgroep, maar als doel stelt om 1) de digitale dienstverlening en overheidssystemen toegankelijker te maken, en 2) besturen te ondersteunen in de uitrol van digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau.

Een derde van de beleidsbeslissingen zet onder andere in op het verhogen van de toegankelijkheid van dienstverlening. Een voorbeeld van een beleidsinitiatief met deze doelstelling kadert in het Vlaamse actieplan 'Iedereen Digitaal', dat acties voorziet om de digitale toegankelijkheid in Vlaanderen te bevorderen via samenwerking, informatie en promotie (Vlaamse Overheid, z.d.). Een ander voorbeeld van een initiatief gericht op digitale toegankelijkheid is van de hand van de federale regering. In 2021 maakte de federale

regering middelen vrij voor een overheidsopdracht gericht op de integratie van menscentrale ontwerpprincipes in het digitale dienstenaanbod (FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie, 2021). Vooralsnog zijn de projecten die zich hoofdzakelijk richten op digitale toegankelijkheid relatief beperkt in aantal en qua budget. Onderzoek toont aan dat het ontwerp van digitale overheidsdiensten bijkomende barrières kan opwerpen voor personen met beperkte digitale vaardigheden en geletterdheid (Park & Humphry, 2019; Schou & Pors, 2019). Dit kan leiden tot diepere vormen van digitale uitsluiting (Park & Humphry, 2019), maar ook tot een toename in de vraag naar persoonlijke dienstverlening (Løberg, 2021) en dalend vertrouwen in de overheid omdat de gedigitaliseerde diensten en achterliggende beslissingssystemen als niet-transparant, niet-accuraat of niet-bereikbaar worden ervaren (Kaun et al., 2023). Het inbedden van toegankelijkheidsprincipes en principes rond openbaarheid van beslissingen in digitale diensten kan voorkomen dat digitaal kwetsbare inwoners worden uitgesloten van het gebruik van gedigitaliseerde diensten of hier wantrouwig tegenover staan.

Vanaf 2021 richten enkele beleidsbeslissingen zich ook op de uitrol van digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau. Slechts 4 beleidsbeslissingen hebben de uitrol van digitale-inclusiebeleid als doelstelling, en dit type digitale-inclusiebeleid werd vooralsnog voornamelijk uitgerold door de Vlaamse regering. De ontwikkeling van beleid wordt beschouwd als essentieel middel om digitale ongelijkheden te voorkomen en te verminderen (Vassilakopoulou & Hustad, 2023). Beleidsmaatregelen moeten ruimte laten voor aanpassingen naargelang de lokale context; de aanwezigheid van contextuele en lokale elementen beïnvloedt namelijk het succes van beleidsmaatregelen in het gebied van digitale inclusie (Racherla & Mandviwalla, 2013).

Hoewel de beleidsmaatregelen die inzetten op digitale toegankelijkheid of op de lokale uitrol van digitale-inclusiebeleid beperkt zijn, bieden deze initiatieven de gelegenheid om vernieuwende beleidsbenaderingen van digitale inclusie te ontwikkelen. De beleidsbeslissingen rond deze twee thema's situeren zich vooralsnog voornamelijk in het Vlaamse Gewest. Vlaanderen kan een voortrekkersrol opnemen door de landsdelen waar nog niet wordt ingezet op deze thema's te inspireren.

Tot slot is er ook een verschuiving merkbaar op gebied van de intentie van het digitale-inclusiebeleid. In het digitale-inclusiebeleid dat dateert van voor 2021 was vaker de intentie of verwachting aanwezig dat digitale ongelijkheden door middel van eenmalige interventies konden worden weggewerkt. Een groot deel van het meer recente digitale-inclusiebeleid in België erkent enerzijds de aanhoudende aard van de problematiek, en anderzijds dat digitale ondersteuning voor bepaalde inwoners altijd noodzakelijk zal blijven. Ook vanuit (wetenschappelijk) onderzoek is dit een realiteit die meer en meer erkend wordt. Namelijk, dat afhankelijk van de levensomstandigheden en levensfase waarin iemand zich bevindt, deze persoon meer of minder ondersteuning kan nodig hebben voor het gebruik of leren gebruiken van internettoepassingen algemeen of digitale diensten specifiek (Asmar et al., 2020; Van Leeuwen et al., 2023). Verschillende studies tonen aan dat mensen in armoede (Anrijs et al. 2023), ouders van jonge kinderen (Correa et al., 2023), zieke mensen of mantelzorgers (Lu et al., 2022), maar ook drukbezette werkmensen (Ortiz de Guinea, 2016)

niet steeds de tijd of de mentale capaciteit hebben om te leren werken met (nieuwe) digitale diensten. Anderen beschikken dan weer niet over voldoende cognitief vermogen of doe vermogen om complexe digitale vaardigheden te leren of digitale taken tot een goed einde te brengen (Van Deursen & van Dijk, 2021; Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, 2017).

6) Er zijn regionale verschillen met betrekking tot de beschikbare middelen voor digitale-inclusiebeleid

Op basis van de gehanteerde onderzoeksmethodes is het niet mogelijk om precieze cijfers te verzamelen over de budgetten van alle beleidsbeslissingen inzake digitale inclusie sinds 2020. De budgetten van de initiatieven in het kader van de Relancemaatregelen, die wel steevast werden gecommuniceerd, geven een indicatie over de middelen die werden vrijgemaakt voor digitale inclusie sinds 2021.

In het kader van het nationaal Plan voor Herstel en Veerkracht werd er vanuit de verschillende beleidsniveaus en regio's geïnvesteerd in initiatieven ter bevordering van digitale inclusie (Dermine, 2021). Een vergelijking tussen de verschillende niveaus en regio's toont aan dat de Vlaamse regering over het algemeen meer Relancemiddelen ter beschikking heeft gesteld van initiatieven die betrekking hebben op digitale inclusie. Een voorbeeld van een initiatief met een focus op digitale inclusie is 'Digisprong' (Weyts, 2020), een initiatief van de Vlaamse regering in het onderwijsdomein met een budget van 375 miljoen euro. Een beleidsplan met een budget van meer dan 100 miljoen euro waard en met een focus op digitale inclusie is uniek in de Belgische context.

In totaal lanceerden de verschillende regeringen 8 Relanceprojecten die betrekking hebben tot digitale inclusie en met een budget hoger dan 50 miljoen euro. De Vlaamse regering lanceerde 4 van deze 8 Relanceprojecten, de regering van het Waalse Gewest lanceerde er drie, en de Brusselse Gewestregering een. Binnen deze groep leggen 4 projecten hoofdzakelijk de focus op digitale inclusie. 3 van de 4 Relanceprojecten zijn van de hand van de Vlaamse regering zijn. De overige beleidsbeslissingen hebben bredere doelstellingen dan louter digitale inclusie en kaderen bijvoorbeeld in beleid ter versterking van de regionale economie (zie bijvoorbeeld het project van de Waalse Gewestregering ter 'Verbetering van ultramoderne opleidingsfaciliteiten'; Dermine, 2021) of de hervorming van het volwassenonderwijs (zie bijvoorbeeld het project 'Edusprong' van de Vlaamse regering; Weyts, 2021).

7) Er is een veelheid en verscheidenheid aan betrokken actoren in het digitale-inclusiebeleid

Regionale organisaties met een specifieke expertise inzake digitale inclusie, zoals Mediawijs en Agence du Numérique, worden nauw betrokken bij de uitrol van meerdere beleidsbeslissingen. Deze organisaties komen over de jaren heen meermaals terug in

beleidsbeslissingen die zowel betrekking hebben op de toewijzing van projectsubsidies als structurele subsidies. Deze organisaties werken zelden alleen aan de implementatie van de digitale-inclusieprojecten; voor de meeste initiatieven worden minstens twee verschillende actoren betrokken.

Naargelang er digitale-inclusiemaatregelen in een bredere waaier aan beleidsdomeinen werd ontwikkeld, werden ook actoren zonder een expliciete expertise rond digitale inclusie betrokken. Voorbeelden van zulke actoren zijn middenveldorganisaties zoals de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten en overheidsagentschappen zoals het Agentschap Binnenlands Bestuur en Inter. Bovendien zijn verschillende beleidsbeslissingen specifiek gericht op federale, gewestelijke of gemeentelijke ambtenaren als doelgroep. De nauwe betrokkenheid van overheidsagentschappen bij de implementatie van digitale-inclusiemaatregelen en de aandacht voor ambtenaren als doelgroep in het beleid wijst op een groeiende expertise en vaardigheden inzake digitale inclusie bij de verschillende overheden.

Ook actoren die werkzaam zijn op het lokale niveau kregen in verschillende beleidsbeslissingen een actieve en centrale rol toebedeeld. Zo is een project binnen het actieplan 'Iedereen Digitaal' gericht op de uitrol van digitale-inclusiebeleid op het lokale niveau (Vlaamse Overheid, z.d.). De lokale besturen hebben in dit project de regierol, en mogen hun beleid vormgeven naargelang hun lokale context en de specifieke noden van hun inwoners. Het project 'e-Inclusion for Belgium' van de federale overheid betreft de OCMW's en hun lokale partners (Dermine, 2021). Dit project heeft als doel om duurzame projecten inzake digitale insluiting te ondersteunen, en is specifiek gericht op maatschappelijke dienstverlening.

8) De kanalen voor interregionale kennisuitwisseling lijken beperkt in het huidige digitale-inclusiebeleid

Op basis van de analyse lijkt de structurele uitwisseling van kennis op het interregionale en nationale niveau beperkt. Bijna alle betrokken actoren zijn uitsluitend werkzaam op het regionale niveau. Mediawijs en Agence du Numérique, twee organisaties met uitgebreide expertise inzake digitale inclusie worden in het beleid uitsluitend betrokken bij de uitvoering van projecten die op het regionale niveau worden uitgerold. De enige actoren die op het bovenlokale niveau werken en expliciet vermeld worden in beslissingen die het hele grondgebied van België bestrijken zijn enkele federale overheidsinstellingen, de Koning Boudewijnstichting en de telecomoperatoren. De veelheid aan lopende maatregelen en projecten in de verschillende landsdelen gaat, zoals hierboven wordt beschreven, gepaard met een verdieping en verspreiding van expertise over de ondersteuning van digitaal kwetsbare inwoners. Op basis van de geanalyseerde beleidsbeslissingen is het niet duidelijk of de actoren die zich op het regionale niveau toeleggen op digitale inclusie de mogelijkheid hebben om kennis uit te wisselen of samen te werken met actoren die actief zijn in de andere regio's, noch of zij daar vragende partij voor zijn.

4. Besluit en volgende stappen

Op basis van de uitgevoerde analyse kunnen enkele conclusies getrokken worden over de Belgische beleidscontext inzake digitale inclusie. Dit onderzoek bevestigt ten eerste dat er beleidsbeslissingen inzake digitale inclusie worden gemaakt vanuit alle verschillende regeringen. Hoewel digitale inclusie in alle landsdelen en op alle niveaus op de beleidsagenda staat, hanteren de regeringen verschillende invalshoeken en methodes om digitale uitsluiting te bestrijden.

Vanaf 2021 is er sprake van inhoudelijke vernieuwing in het digitale-inclusiebeleid. Een groot deel van het recente digitale-inclusiebeleid in België erkent dat digitale uitsluiting niet opgelost kan worden door middel van eenmalige interventies en dat digitale ondersteuning voor bepaalde delen van de bevolking altijd noodzakelijk zal blijven. Verschillende beleidsbeslissingen hanteren ook vernieuwende benaderingen die zijn gericht op de ontwikkeling van digitaal toegankelijke diensten of de uitrol van digitale-inclusiebeleid op lokaal niveau. Echter, deze vernieuwing is niet evenredig aanwezig in de verschillende regio's en situeert zich voornamelijk in Vlaanderen.

Met betrekking tot de middelen die worden vrijgemaakt voor het digitale-inclusiebeleid is er ook een verschil merkbaar tussen de verschillende landsdelen. De Vlaamse regering investeerde de afgelopen jaren in absolute termen meer middelen in digitale inclusie dan de overige gewestregeringen. De 'Barometer Digitale Inclusie' van de Koning Boudewijnstichting toonde in 2022 aan dat het aandeel digitaal kwetsbare inwoners in België blijft stijgen (Faure et al., 2022). Het rapport toonde ook aan dat de Waalse bevolking in relatief hogere mate kampt met digitale kwetsbaarheden dan de Vlaamse bevolking. In het landsdeel waar meer inwoners worden geconfronteerd met digitale uitsluiting worden er dus niet meer middelen geïnvesteerd in digitale-inclusiebeleid dan in het landsdeel waar digitale uitsluiting een relatief kleinere groep inwoners treft. Door de ontwikkeling van plannen op het federale niveau werden er wel digitale-inclusiebeleidsplannen uitgerold die de verschillende landsdelen bestrijken, maar deze maatregelen blijven relatief beperkt in aantal en qua grootteorde. Het relatief hoge aandeel van digitaal kwetsbare inwoners in Wallonië kan er, in combinatie met de onevenwichtige verdeling van middelen en beleidsmaatregelen, toe leiden dat de verschillen tussen Vlaanderen en Wallonië worden versterkt in de toekomst. Dit onevenwicht werd in de 'Barometer Digitale Inclusie' beschreven als een "mattheuseffect op macroniveau" (Faure et al., 2022, 40).

Ten tweede kan gesteld worden dat er tussen 2020 en 2023 sprake is van een verbreding van het digitale-inclusiebeleid in België. Digitale inclusie wordt beleidsmatig benaderd vanuit een brede waaier aan domeinen, en in de voorbije jaren werden verschillende nieuwe domeinen betrokken bij de uitrol van het digitale-inclusiebeleid. Voorbeelden van domeinen die in toenemende mate beleidsmaatregelen ontwikkelen gericht op digitale inclusie zijn Overheidsdiensten, Lokale Besturen en Gelijke Kansen. Deze verbreding van het digitale-inclusiebeleid wijst enerzijds op een toenemend bewustzijn over het belang van het thema, en opende anderzijds de deur voor inhoudelijke vernieuwing. Tegelijk zijn er ook beleidsdomeinen die, ondanks hoge noden met betrekking tot digitale inclusie, tot nog toe slechts in beperkte mate inzetten op het thema. Voorbeelden hiervan zijn het domein Welzijn

en Gezondheid, en het domein Jeugd. Het merendeel van de beleidsbeslissingen vermelden specifieke, doch brede, doelgroepen. In totaal worden 27 doelgroepen expliciet vermeld in de beleidsbeslissingen. Sommige doelgroepen met hoge en specifieke noden inzake digitale inclusie, zoals NEET's, personen met een beperking, zorggebruikers en zorgverleners komen echter slechts in beperkte mate aan bod in het huidige beleid.

Het huidige digitale-inclusiebeleid betreft een brede en gevarieerde mix van actoren bij de implementatie van het beleid. Een deel van deze actoren legt zich specifiek toe op het thema van digitale inclusie, en kreeg dankzij de verbreding van het digitale-inclusiebeleid de mogelijkheid om haar expertise uit te diepen. Naargelang het digitale-inclusiebeleid in een bredere waaier aan beleidsdomeinen werd ontwikkeld, werden ook actoren zonder een expliciete expertise rond of focus op digitale inclusie betrokken. Voorbeelden van zulke actoren zijn overheidsagentschappen zoals het Agentschap Binnenlands Bestuur en Inter. Ook actoren die werkzaam zijn op het lokale niveau, zoals de lokale besturen en de OCMW's worden actief betrokken bij de uitrol van verschillende beleidsbeslissingen. Tot slot lijkt, op basis van de analyse, de structurele uitwisseling van kennis op het interregionale en federale niveau beperkt.

Referenties

Anrijs, S., Mariën, I., De Marez, L., & Ponnet, K. (2023). Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources. *Technology in Society*, 73, 102211.

Asmar, A., Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2022). No one-size-fits-all! Eight profiles of digital inequalities for customized inclusion strategies. *New media & society*, 24(2), 279-310.

Asmar, A., Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2022). No one-size-fits-all! Eight profiles of digital inequalities for customized inclusion strategies. *New Media & Society*, 24(2), 279-310.

Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid. *WRR Rapporten aan de Regering*, (97).

Chambers, J., Robinson, C., & Scott, M. (2022). Digitalisation without detriment: A research agenda for digital inclusion in the future energy system. *People, Place and Policy Online*, 177-92.

Correa, T., Pavez, I., & Contreras, J. (2019). The complexities of the role of children in the process of technology transmission among disadvantaged families: A mixed-methods approach. *International Journal of Communication*, 13, 21.

Creutzfeldt, N. (2021). Towards a Digital Legal Consciousness" *European Journal of Law and Technology*, 12(3), 816.

de Guinea, A. O. (2016). A pragmatic multi-method investigation of discrepant technological events: Coping, attributions, and 'accidental' learning. *Information & Management*, 53(6), 787-802.

De Sutter, P. (2021, 5 maart). *Uitbreiding en automatische toekenning sociaal tarief in nieuwe telecomwet* [Persbericht]. Belgium.be. <https://desutter.belgium.be/nl/uitbreiding-en-automatische-toekenning-sociaal-tarief-nieuwe-telecomwet>.

Dermine, T. (2021). *Nationaal Plan voor Herstel en Veerkracht België*. Belgium.be. https://dermine.belgium.be/sites/default/files/articles/NL%20-%20Nationaal%20plan%20voor%20herstel%20een%20veerkracht_1.pdf.

European Commission. (z.d.). *Europe's Digital Decade: digital targets for 2030*.
https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en.

Faure, L., Brotcorne, P., Vandramin, P., & Mariën, I. (2022). *Barometer Digitale Inclusie 2022*. Koning Boudewijnstichting. <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>.

FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie. (2021, 19 maart). *FOD BOSA: overheidsopdracht betreffende human-centered design* [Persbericht]. Belgium.be. <https://news.belgium.be/nl/fod-bosa-overheidsopdracht-betreffende-human-centered-design>.

Goggin, G., Ellis, K., & Hawkins, W. (2019). Disability at the centre of digital inclusion: assessing a new moment in technology and rights. *Communication Research and Practice*, 5(3), 290-303.

Gouvernement de la Wallonie (2019). *Déclaration de politique : Wallonie 2019-2024*. Wallonie.be. https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf.

Gouvernement de la Wallonie (2021). *Plan de Relance de la Wallonie*. Wallonie.be. https://www.wallonie.be/sites/default/files/2021-10/plan_de_relance_de_la_wallonie_octobre_2021.pdf.

Helsper, E. J. (2017). A socio-digital ecology approach to understanding digital inequalities among young people. *Journal of children and media*, 11(2), 256-260.

Kaun, A., Larsson, A. O., & Masso, A. (2023). Automating public administration: citizens' attitudes towards automated decision-making across Estonia, Sweden, and Germany. *Information, Communication & Society*, 1-19.

Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547.

Lloyd, A., Anne Kennan, M., Thompson, K. M., & Qayyum, A. (2013). Connecting with new information landscapes: information literacy practices of refugees. *Journal of Documentation*, 69(1), 121-144.

Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government information quarterly*, 38(2), 101551.

- Lu, X., Yao, Y., & Jin, Y. (2022). Digital exclusion and functional dependence in older people: findings from five longitudinal cohort studies. *EClinicalMedicine*, 54.
- Mariën, I., Ben Omar, C., & Van Audenhove, L. (2021). *Federale roadmap "Digitale Inclusie" voor het project "e-inclusion for Belgium": Beleidsvoorbereiding rapport in opdracht van de Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI)*. Vrije Universiteit Brussel (VUB). <https://www.mi-is.be/nl/studies-publicaties-statistieken/federale-roadmap-digitale-inclusie-voor-het-project-e-inclusion>.
- Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens. (2023). *Jugendstrategieplan*. Ostbelgien Live. https://ostbelgienlive.be/PortalData/2/Resources/downloads/jugend/Dritter_Jugendstrategieplan_BroschureA4.pdf.
- Moran, C. (2023). The 'connected migrant': A scoping review. *Convergence*, 29(2), 288-307.
- Park, S., & Humphry, J. (2019). Exclusion by design: intersections of social, digital and data exclusion. *Information, Communication & Society*, 22(7), 934-953.
- Racherla, P., & Mandviwalla, M. (2013). Moving from access to use of the information infrastructure: A multilevel sociotechnical framework. *Information Systems Research*, 24(3), 709-730.
- Ragnedda, M. (2019). Conceptualising the digital divide. *Mapping digital divide in Africa: A mediated analysis*, 27-44.
- Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social policy & administration*, 53(3), 464-477.
- Sourdin, T. (2021). Better access to justice? In: *Judges, Technology and Artificial Intelligence* (pp. 155-188). Edward Elgar Publishing.
- Van Audenhove, L., Iordache, C., Van den Broeck, W. & Mariën, I. (2023). Quick-Scan Analysis as a Method to Analyze and Compare Media Literacy Frameworks. In: Landry, N. & Fastrez, P. (eds.) *Media Literacy and Media Education Research Methods: A Handbook*, Routledge Research in Media Literacy and Education series 263-287.
- van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2023). IQ and digital inequality: An empirical investigation. *New Media & Society*, 25(6), 1248-1270.
- van Leeuwen, C., Jacobs, A., & Mariën, I. (2023). Catching the digital train on time: Older adults, continuity, and digital inclusion. *Social Inclusion*, 11(3), 239-250.

Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2023). Bridging digital divides: A literature review and research agenda for information systems research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955-969.

Vlaamse Overheid. (z.d.). *Iedereen Digitaal*. Vlaanderen.be.
<https://www.vlaanderen.be/samenleven/toegankelijkheid/iedereen-digitaal>.

Watts, G. (2020). COVID-19 and the digital divide in the UK. *The Lancet Digital Health*, 2(8), e395-e396.

Weyts, B. (2021). *Nota aan de Vlaamse regering. Betreft: Visienota "Edusprong voor volwassenen: het volwassenenonderwijsversterkt" in uitvoering van het relanceplan "Vlaamse veerkracht" (VV 19)*. Vlaanderen.be.
<https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/document-view/602628CA6B34EF0008000397>.

Weyts, B. (2020, december). *Digisprong: van achterstand naar voorsprong. ICT-plan voor een kwalitatief digitaal onderwijs. Visienota*. Vlaanderen.be.
<https://www.vlaanderen.be/publicaties/digisprong-van-achterstand-naar-voorsprong-ict-plan-voor-een-kwalitatief-digitaal-onderwijs-visienota>.

Yao, R., Zhang, W., Evans, R., Cao, G., Rui, T., & Shen, L. (2022). Inequities in health care services caused by the adoption of digital health technologies: scoping review. *Journal of medical Internet research*, 24(3), e34144.

Yu, H., Goggin, G., Fisher, K., & Li, B. (2019). Introduction: disability participation in the digital economy. *Information, Communication & Society*, 22(4), 467-473.

Bijlage 1: Integrale quick-scan analyse



ABB-ID_Stavaza-
beleid_2023_Mapp

Integrale quick-scan analyse

Bijlage 2: Overzicht van tabellen

Tabel 1: Lijst van de gehanteerde zoektermen, opgesteld in de verschillende officiële landstalen.

Tabel 2: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen dat werd gepubliceerd door de verschillende regeringen in de zes meest voorkomende beleidsdomeinen.

Tabel 3: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen dat werd gepubliceerd door de verschillende regeringen in zes verschillende beleidsdomeinen.

Tabel 4: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen per regering dat zich richt op de zes meest vermeldde doelgroepen.

Tabel 5: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen per regering dat zich richt op de doelgroepen die in 5 tot 9 beleidsbeslissingen vermeld worden.

Tabel 6: Overzicht van het aantal beleidsbeslissingen per digitale-inclusiethema.

Auteurs en contactgegevens

Over de onderzoeksgroep imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel

imec SMIT-VUB werd in 1990 opgericht aan de vakgroep Communicatiewetenschappen van de Vrije Universiteit Brussel. VUB-SMIT is gespecialiseerd in fundamenteel en toegepast onderzoek in de media- en ICT-sector, met een focus op gebruikersonderzoek, business-modellen en beleidsonderzoek.

Over de onderzoeksgroep MICT, Universiteit Gent

De interdisciplinaire onderzoeksgroep voor Media, Innovatie en Communicatie Technologieën (mict) is verbonden aan de vakgroep Communicatiewetenschappen (Faculteit Politieke & Sociale Wetenschappen) en aan de vakgroep Productontwikkeling en Design (Faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur) van de Universiteit Gent. De onderzoeksgroep heeft als missie 'Empowering people in a digitizing society'. Ze wil mensen in staat stellen om de uitdagingen die de huidige digitaliserende samenleving met zich meebrengt aan te gaan. De onderzoeksgroep verwerft daarom inzicht in menselijk gedrag door nieuwe methoden, conceptuele benaderingen en toekomstige technologieën te ontwikkelen, waardoor particulieren, organisaties en beleidsmakers worden geïnspireerd om een duurzamere samenleving te creëren.

Paola Verhaert

Paola Verhaert is onderzoeker bij imec-SMIT. Ze vervoegde de eenheid Digital Inclusion & Citizen Engagement in 2022, waar ze onderzoek doet naar beleid en strategieën rond digitale ongelijkheden en digitale inclusie. Paola heeft een achtergrond als actiegericht onderzoeker op het snijvlak van digitale rechten en de impact van technologie en data op kwetsbare groepen. Leuven. Dankzij haar interdisciplinaire achtergrond is zij goed vertrouwd met kwalitatieve, participatieve en kwantitatieve methoden, evenals met methoden voor design research.

paola.verhaert@vub.be

Prof. Dr. Leo Van Audenhove

Leo Van Audenhove (<https://orcid.org/0000-0002-1093-9041>) is professor voor internationale communicatie aan de Vrije Universiteit Brussel en extra-ordinary professor aan de University of the Western Cape. Hij is vakgroepvoorzitter van de opleiding Communicatiewetenschappen aan de VUB. Leo is senior researcher binnen het onderzoekscentrum imec-smit (Studies on Media Innovation and Technology) waar hij zich toelegt op mediawijsheid, digitale inclusie, internet governance en ICT4Development. In 2013 speelde hij een leidende rol in het opzetten van het Kenniscentrum voor Digitale en Mediawijsheid gefinancierd door de Vlaamse Gemeenschap. Dit onafhankelijk centrum heeft als doel mediawijsheid te bevorderen in Vlaanderen via de media, het onderwijs en onafhankelijke campagnes en initiatieven. Sinds 2013 is hij academisch directeur van het Kenniscentrum. In 2020 werd Leo houder van een Francqui Leerstoel aan de Universiteit Namen rond Digital Media: Skills, Gender and e-Inclusion.

leo.van.audenhove@vub.be

Dr. Sarah Anrijs

Sarah Anrijs (<https://orcid.org/0000-0003-2064-7146>) werkt sinds eind 2016 als onderzoeker bij onderzoeksgroep imec-mict. In januari 2019 startte Sarah op haar BOF-mandaat van de Universiteit Gent waarin ze een doctoraat uitvoerde naar digitale uitsluiting bij sociaal achtergestelde bevolkingsgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die in armoede leven, alleenstaanden, laagopgeleiden. Binnen haar doctoraat, dat ze succesvol afrondde in 2023, lag de focus op kwantitatief vragenlijstonderzoek. Meer specifiek focuste ze op (a) het opstellen van wetenschappelijke vragenlijsten over het eerste, tweede en derde niveau van de digitale kloof (toegang, vaardigheden en uitkomsten) op basis van eenvoudig taalgebruik, (b) het bevragen van onder gerepresenteerde of moeilijk te bereiken bevolkingsgroepen, en (c) het bestuderen van heterogeniteit in internettoegang, vaardigheden en uitkomsten binnen sociaal achtergestelde groepen. Naast wetenschappelijke artikels en conferentiedeelnames, schreef Sarah reeds verschillende toegepaste onderzoeksrapporten en praktijkbijdrages waarin ze haar onderzoeksresultaten verwerkt tot heldere inzichten en aanbevelingen. Sarah heeft ook ervaring in kwalitatieve onderzoeksmethoden, onder meer door praktijkgericht onderzoek en het begeleiden van studentenopdrachten.

sarah.anrijs@ugent.be

Prof. Dr. Koen Ponnet

Koen Ponnet (<http://orcid.org/0000-0002-6911-7632>) is een sociaal en mediapsycholoog, en is hoofddocent aan de Universiteit Gent. Hij is verbonden aan de interdisciplinaire onderzoeksgroep Media, Innovation in Communication Technologies en leidt het team 'Welzijn in een digitaliserende samenleving'. Koen Ponnet is een van de strategen achter de vernieuwde visie en missie van zijn onderzoeksgroep: Empowering people in a digitizing society. Dat zijn meer dan woorden: Koen Ponnet besteedt in zijn onderzoek aandacht aan de situatie van kwetsbare groepen, zoals minderjarigen en armoederisicovolle mensen, waarbij hij geïnteresseerd is in de link tussen socio-economische achtergrond, digitale exclusie en het gebrek aan digitale vaardigheden. Momenteel begeleidt Koen Ponnet een team van 9 doctoraatsstudenten en 2 postdocs. Hij was promotor van 9 succesvol verdedigde doctoraten en begeleidde reeds 6 postdoctorale onderzoekers. De voorbije jaren was hij projectmanager van meer dan 40 nationale en internationale langlopende onderzoeksprojecten (FWO, BOF, Belspo, private funding, en Europese projecten, zoals Horizon2020) en hij wordt frequent geconsulteerd door internationale collega's voor zijn expertise rond dataverzameling bij moeilijk bereikbare doelgroepen.

koen.ponnet@ugent.be



STUDIES
MEDIA
INNOVATION
TECHNOLOGY



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL



imec-mict-ugent



UNIVERSITEIT
GENT



Vlaanderen
verbeelding werkt

ONDERZOEK
IEDEREEN
DIGITAAL