

**NON A  
UNE SOCIÉTÉ  
FABRIQUE  
DE PAUVRETÉ**

**STOP DE  
MAATSCHAPPELIJKE  
ARMOEDE-  
FABRIEK**

**17.10.22**

 brussels  
platform armoede

**WWW.1710.BE**

 RENDRE  
VISIBLE  
L'INVISIBLE

**Niet Allemaal Digitaal!**

**Stop digitale uitsluiting.**

**Armoede houdt Brussel bezig**

**16 en 17 oktober**

**Werelddag van verzet tegen Armoede**

# Niet Allemaal Digitaal! Stop digitale uitsluiting.

**Armoede houdt Brussel bezig op 16 en 17 oktober, n.a.v. Werelddag van verzet tegen Armoede**

Armoede ontstaat niet uit zichzelf, maar wordt door maatschappelijke structuren gecreëerd en in stand gehouden. **Kortom, armoede is een direct gevolg van politieke en maatschappelijke keuzes.** Brussels Platform Armoede en het front Rendre Visible l'Invisible willen deze realiteit op 16 en 17 oktober onder de aandacht brengen.

**Het Brussels Platform Armoede en de 7 Brusselse Verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen, maken specifiek van digitale uitsluiting een speerpunt.** De wereld waarin we leven wordt immers steeds meer digitaal. Digitalisering biedt mogelijkheden, maar scheidt ook een reeks nieuwe ongelijkheden die vaak disproportioneel gevoeld worden door mensen die al in armoede leven. De toegang tot heel wat dienstverlening (cultuur, vervoer, huisvesting, bijstand,...), steunverlening en rechten verschuift steeds meer van de fysieke loketten naar digitale toegangspoorten. Voor mensen zonder of met beperkte toegang tot een computer of internet en weinig of geen digitale basiskennis en -vaardigheden werpt dit nieuwe drempels op. Het maakt volwaardig participeren aan de samenleving niet enkel moeilijker maar hakt ook in op de zelfstandigheid van mensen en bijgevolg hun zelfvertrouwen.

## Digitale Drempels in de toegang tot hulp en dienstverlening

Hulp en dienstverleningsorganisaties zijn er om je leven makkelijker te maken en je bij te staan waar nodig. Maar wat als je zelfs daar nauwelijks binnen geraakt?

**Afspraken** met mutualiteiten, vakbonden, gemeentelijke diensten, banken en OCMW's kunnen steeds meer **enkel online** worden gemaakt. Zelfs telefonisch kan je vaak niet meer geholpen worden. Lukt het om een afspraak te versieren dan volgen er weken wachttijd tot antwoord.

### Enkele voorbeelden:

Sommige **attesten** vb. attest gezinssamenstelling moet je via de automaat aanvragen, niet via loket. Mensen achter het loket weigeren soms om mensen nog te helpen, zonder in vraag te stellen of de cliënten wel kunnen werken met het informaticasysteem dat ze aanbieden.

**(Digitale) toegankelijkheid** hangt af van gemeente tot gemeente. Aanvraag carte médicale gebeurt om de 3 maand, en daarvoor moet je naar de CPAS. Bij sommige gemeentes heb je na 3 weken al een afspraak. Vooral Anderlecht niet bereikbaar. Je kan wel nog naar het onthaal gaan voor een afspraak.

Zowat elk **bankkantoor** is nu enkel nog online of telefonisch, bereikbaar je kan niet meer de bank binnenstappen. Je betalingen regelen via een loket is quasi onmogelijk. Wie niet kan online bankieren kan nauwekijks nog zelfstandig zijn bankzaken regelen.

**eAdministration: Itsme**, de meest gevreesde toepassing. Niet iedereen heeft zo'n identiteitslezer en weet niet of durft niet altijd zo iets te gebruiken. Niet iedereen heeft een laptop of computer. Niet iedereen kan de combinatie van alles gebruiken. Niet iedereen heeft een id-kaart van het Belgische formaat om in te loggen. Niet iedereen heeft een compatibele bankkaart. Ondertussen wordt itsme® gebruikt als toegangspoort bij tal van diensten uit verschillende sectoren. De gemeentelijke websites zijn ook notoir. Het doelpubliek klaagt dat er vroeger loketten waren die gemakkelijk toegankelijk waren en nu is alles op afspraak of zelfs digitaal.

## Digitale Drempels mbt leven zonder geldige verblijfsdocumenten

Digitalisering gaat een pak verder dan het werken met pc's en smartphones. Het gaat over de automatisering van allerlei diensten. Mensen zonder wettig verblijf kunnen bijvoorbeeld niet digitaal betalen omdat ze in België geen bankrekening kunnen openen. Geen probleem, dan maar alles cash? Onderstaande getuigenissen duiden welke moeilijkheden dit veroorzaakt in allerlei levensdomeinen (en dit is maar een greep uit ontelbare obstakels waar men dagelijks op botst):

- **Huisvesting:** "ik deelde een kamer met iemand met papieren. Het huurcontract stond op zijn naam en ik betaalde hem elke maand de helft van de huur cash. Op bepaald moment is hij gestopt met de huur te storten aan de huisbaas. Op een dag vond ik al mijn bezittingen in de gang. Ik was zonder verwittiging uit mijn woning gezet nadat ik zelf zeven jaar trouw de huur betaalde."
- **Mobiliteit:** "tijdens de coronacrisis kon je aan bijna geen enkel MIVB-loket cash betalen. Ik moet elke rit afzonderlijk betalen omdat ik niet genoeg geld heb voor een abonnement of rittenkaart. Heel vaak kon ik geen toeket kopen en werd ik door de omstandigheden gedwongen om zwart te rijden."
- **Gezin:** "mijn tweejarige dochter heeft verblijfspapieren, maar ik niet, hoewel ik de enige ouder ben. Mijn kind heeft recht op kindergeld van de Belgische Staat maar omdat ik geen bankrekening op eigen naam kan openen, kan het geld niet gestort worden."
- **Veiligheid:** "ik kan wegens mijn statuut enkel werken op de zwarte markt, waar ik zwaar onderbetaald word. Het weinige geld dat ik verdien, kan ik niet veilig op een rekening zetten, maar moet ik in mijn kamer bewaren. Dat is niet veilig want we wonen met velen op één adres."
- **Administratie:** "ik hoop mijn verblijf in orde te kunnen brengen via regularisatie om humanitaire redenen. Daarvoor moet ik een retributie betalen op het rekeningnummer van de Dienst Vreemdelingenzaken, terwijl ik geen bankrekening mag hebben. Ik ben daarvoor dus afhankelijk van mijn advocaat of sociaal assistent."

## Digitale drempels mbt medische zorgen

Een scan: wordt nu digitaal opgestuurd, en niet meer op papier. Je kan ze wel nog online terugvinden. Dit vormt een drempel als je

- Geen id-kaart hebt
- Niet kan werken met het digitaal systeem van IRIS ziekenhuizen.

Zelfs voor basisbehoeften als medische zorg worden de drempels steeds groter. De arts kan de scan ook doorsturen naar de huisarts, maar dan moet je als cliënt nog een extra afspraak maken met de huisarts.

## Drempels naar digitale inclusie

Het aanbod aan ondersteuning en vorming mbt digitale vaardigheden en het aanbod aan openbaar toegankelijke hardware en internet is vaak niet aanpast aan de meest kwetsbare doelgroep.

Veel voorkomende drempels die mensen hier ervaren zijn:

- Financiële kwetsbaarheid is een constante (aanbod te duur)
- Externe digitale dienstverlening (Openbare Computer Ruimtes, IT-gespecialiseerde organisaties en vzw's) niet voldoende bereikbaar en niet wijkgericht.
- groepslessen digitale vaardigheden zijn voor sommige mensen niet geschikt
- Sommige dienstverlening en websites zijn in een taal geschreven die ze niet machtig zijn of niet kunnen lezen
- Angstgevoelens (phishing, oplichting, ...)
- Diepgeworteld wantrouwen (complottheorieën, ...)
- Laag zelfbeeld en weinig vertrouwen in eigen kunnen ("ik ben te dom", "ik ben te oud", ...)
- Sommigen voelen zich zodanig digitaal 'achter' dat dit hen belemmerd om de weg verder af te leggen.
- analfabeten vallen door de digitalisering nog verder uit de boot

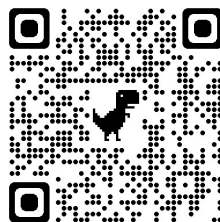
## Digitale Drempels naar cultuur- en vrijetijdsparticipatie

Ook op het gebied van cultuur en vrije tijd merken we samen met onze bezoekers meer en meer digitale drempels. Hieronder een korte olijsting van drempels die bezoekers van De Schakel ervaren bij het participeren aan cultuur en vrije tijd:

**Online ticketing:** Meer en meer cultuurhuizen en commerciële aanbieders werken enkel met het online kunnen bestellen van tickets. Voor het bestellen hiervan is veelal een aparte account nodig gekoppeld aan een e-mail adres. Dit vergt specifieke digitale vaardigheden.

**Online betalen:** Om een ticket of reservatie online te doen wordt er ook veelal gevraagd om meteen digitaal te betalen. Dit vraagt diepgravende beheersing van digitale vaardigheden die, volgens onze bezoekers, meestal niet aanwezig zijn.

**Ter plaatse:** Wanneer het aankopen van een ticket gelukt is en je ter plaatse bent blijkt dat je veelal (vooral bij commerciële aanbieders) enkel iets kan kopen om te drinken met je bankkaart of payconiq. Daarnaast is het op sommige (sport)evenementen verplicht om een drankkaart aan te kopen en deze aan een automaat op te laden om zo iets te drinken te kunnen kopen. Cash betalen zorgt voor zekerheid bij mensen in armoede en daarnaast is het voor verschillende doelgroepen niet mogelijk om een bankrekening te openen, denk maar aan mensen zonder wettig verblijf.



Netwerkgorganisatie van de 7 door de Vlaamse Gemeenschap erkende Brusselse Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen (VWAWN):

**Buurthuis Bonnevie, De Buurtwinkel, Ara, Wijkpartenariaat-De Schakel, Vrienden van het Huizeke, Chez Nous / Bij Ons en Pigment**

Mensen met armoede-ervaring staan centraal in de werking van onze 7 verenigingen waar armen het woord nemen. Ze treden er uit hun sociaal isolement, gaan in dialoog met elkaar en geven vormingen en beleidsaanbevelingen aan overheid en andere instellingen. Het Brussels Platform Armoede neemt hun kennis en ervaring mee op het volledige Brusselse niveau. Zij nemen letterlijk op alle niveaus het woord en schuiven mee aan tafel, zowel voor lokaal overleg als met de Brusselse regering, het Brusselse gewest en de Brusselse gemeenschapscommissies.

