

## Vlaanderen en Brussel digitaal sterk

Solliciteren, een woning zoeken, werken, een premie aanvragen, een afspraak maken bij de huisarts, je medische gegevens raadplegen, je kind opvolgen op school, contact houden met vrienden en familie ... Voor al die dingen heb je digitale toegang en competenties nodig. En 4 op 10 inwoners is digitaal kwetsbaar.<sup>1</sup> De gevolgen van digitale kwetsbaarheid kunnen groot zijn. Het mislopen van een job of een uitkering, geld verliezen door een phishingaanval, je kind niet kunnen ondersteunen met schoolwerk, geen toegang vinden tot gepaste medische zorg ...

De Taskforce Digitale Inclusie, een groep van meer dan 100 digitale-inclusie-experten gecoördineerd door Mediawijs, vraagt om hier middelen voor te voorzien. Verspreid over het hele grondgebied moet daarmee een helder, kwalitatief en herkenbaar aanbod worden georganiseerd, waar de inwoners van Vlaanderen en Brussel

- terecht kunnen met hun vragen,
- toegang hebben tot het internet en een digitaal toestel kunnen gebruiken,
- digitale toestellen kunnen uitlenen,
- hun competenties kunnen versterken.

Daarvoor vragen wij een structurele en meerjarige financiering voor digitale-inclusiewerkingen, zodat de opgebouwde expertise en samenwerkingen behouden blijven. Omdat digitale inclusie raakt aan alle aspecten van ons leven, is de aandacht en financiering voor digitale inclusie een verantwoordelijkheid van iedereen:

- alle beleidsdomeinen van de Vlaamse en Brusselse overheden,
- alle beleidsdomeinen van de federale overheid,
- private en publieke dienstverleners,
- werkgevers,
- lokale besturen,
- ...

Digitale inclusie is niet optioneel, maar een fundament van een rechtvaardige samenleving. Investeren in digitale inclusie betekent investeren in arbeidsmarktparticipatie, vertrouwen in de overheid, efficiëntie en maatschappelijke meerwaarde. Zonder structurele keuzes vandaag, dreigt een groeiende groep burgers morgen uit de boot te vallen.

*“Dankzij ondersteuning in een digipunt weet ik nu waarom ik plots mijn brieven van de overheid niet meer op papier krijg. Ik had dit per ongeluk geactiveerd, maar na mijn bezoek weet ik nu waar ik die brieven terugvind en word ik zelfs verwittigd met een melding.”*

Een Digipunt bezoeker

---

<sup>1</sup> <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2024>

Daarvan zijn de gevolgen niet alleen individueel, maar ook maatschappelijk en economisch voelbaar. Internationale studies tonen aan dat investeren in digitale inclusie een aanzienlijk economisch rendement oplevert. Uit een Australische studie blijkt dat er daar een jaarlijks economisch voordeel van bijna 500 miljoen dollar zou kunnen worden gerealiseerd, mocht er geen digitale uitsluiting zijn. Het zou zorgen voor een hogere productiviteit op het werk, betere toegang tot de gezondheidszorg, minder eenzaamheid, meer mensen aan het werk ...<sup>2</sup> Uit een Britse studie blijkt dat voor elke pond die geïnvesteerd wordt in het versterken van de digitale competenties van inwoners, er een terugverdieneffect van meer dan 9 pond wordt gerealiseerd.<sup>3</sup>

### Lokale besturen en organisaties staan klaar, maar hebben middelen nodig

Tegelijk zitten we in financieel uitdagende tijden, waarin er moeilijke keuzes worden gemaakt. De voorbije jaren werd er met tijdelijke middelen fors geïnvesteerd in digitale inclusie. De Taskforce Digitale Inclusie maakt zich grote zorgen, omdat de opgebouwde kennis en maturiteit en het mooie aanbod voor de burger in Vlaanderen en Brussel flinke klappen zullen krijgen, nu die middelen wegvallen.<sup>4</sup>

Alle middelen die er de afgelopen jaren waren, zijn namelijk afgelopen of lopen in de zomer van 2026 af. Bovendien worden veel actoren die aan digitale inclusie werken, ook geraakt door andere besparingsmaatregelen. Zoals bijvoorbeeld het volwassenenonderwijs, middenveldorganisaties die werken met personen in een kwetsbare positie, lokale besturen,... Waardoor veel actoren zich terugplooiën op hun kerntaken of op een basisaanbod.

Indien het bestaande aanbod van Digipunten<sup>5</sup> wegvalt, zal de druk op andere plaatsen verhogen. Zoals bij professionals in sectoren die reeds onder grote druk staan - zoals OCMW's, VDAB, openbare bibliotheken en welzijns- en armoedeorganisaties - zal dit voor een bijkomende belasting zorgen die moeilijk vol te houden is. Digitale vragen zijn onlosmakelijk verbonden met een brede waaier aan dienstverlenings- en hulpverleningsvragen. Net daardoor neemt de urgentie toe. De druk op eerstelijnsactoren groeit, terwijl zij vaak niet de structurele middelen, tijd of erkenning krijgen om deze rol op te nemen. Zonder gerichte ondersteuning dreigt digitale inclusie een structureel ondergefinancierde opdracht te blijven die terechtkomt bij actoren die al maximaal belast zijn.

---

<sup>2</sup> <https://goodthingsaustralia.org/news/economic-benefits-of-overcoming-digital-exclusion-report>

<sup>3</sup>

<https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/digital-inclusion-uk-economic-impact>

<sup>4</sup> De Taskforce digitale inclusie brengt meer dan 100 experten samen, lees meer over de werking op het einde van deze brief.

<sup>5</sup> Digipunten verwijst naar alle ondersteuningsplekken die hulp bieden bij digitale vragen en toegang voorzien tot het internet. Lokaal hebben deze plekken soms een andere naam, zoals een Digibank, Digicafé, Digiplek,...

Indien de bovenlokale financiering wegvalt, blijft enkel financiering op lokaal niveau over. Maar ook de lokale besturen hebben het financieel moeilijk. Hierdoor wordt het digitale-inclusie-aanbod soms stopgezet of herleid tot een te beperkt basisaanbod.

*“Vanuit lokale besturen zien we dat de voorbije jaren niet alleen aanbod werd uitgebouwd, maar ook kennis, expertise en samenwerkingen. Wanneer structurele ondersteuning wegvalt, verdwijnt niet alleen dienstverlening voor burgers, maar gaat ook die opgebouwde expertise verloren. Opnieuw investeren op een later moment zal daardoor meer kosten dan het vandaag verankeren van wat werkt. Digitale inclusie vraagt geen voortdurende groei, maar wel stabiliteit en continuïteit”*

Digitale-inclusie verantwoordelijke van een Vlaamse centrumstad

Uit een nieuwe studie die alle 285 meerjarenplannen van de Vlaamse lokale besturen analyseerde, zien we dat de investeringen van de voorbije jaren lonen. Maar liefst 87% van de Vlaamse lokale besturen heeft aandacht voor digitale inclusie in hun meerjarenplan. Maar wanneer we kijken naar de middelen die lokale besturen hiervoor kunnen vrijmaken, is het beeld minder rooskleurig. Minder dan de helft van de lokale besturen voorziet een aparte budgetlijn voor digitale inclusie in de begroting van hun meerjarenplan. Bovendien zetten lokale besturen niet allemaal in op alle aspecten van digitale inclusie. Sommigen leggen de focus op de eigen dienstverlening of het eigen personeel bijvoorbeeld. En minder of niet op de organisatie van Digipunten. Dit leren we uit het onderzoek van Paola Verhaert in opdracht van Mediawijs. Het volledige rapport kan je nalezen...

Zonder structurele overkoepelende strategie en financiering vanuit Vlaanderen, België en Brussel, kunnen de lokale besturen niet anders dan hun aanbod afstemmen op de beperkte middelen die ze ter beschikking hebben. Hierdoor zullen burgers, afhankelijk van waar ze wonen, wel of niet terecht kunnen voor ondersteuning bij digitale vragen.

## **Onze regeringen erkennen het belang van digitale inclusie**

Onze regeringen erkennen duidelijk het belang van ondersteuning bij digitale vragen en toegankelijke dienstverlening. We zien vermeldingen in het Vlaams Regeerakkoord, het Horizontaal Gelijkheidsbeleidsplan, het interfederaal actieplan Digital Health Literacy, het Digiplan, het actieplan Horizontaal Integratiebeleid en de beleidsnota Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid, het actieplan Veilig Online, de digitale strategie van Vlaanderen,... Alleen blijven de beslissingen en toekenning van mogelijke budgetten tot nu toe uit. Ook de Vlaamse ombudsvrouw benadrukt het belang van ondersteuning bij digitale vragen in haar meest recente jaarverslag.

## Onze regeringen investeerden de voorbije jaren succesvol in digitale inclusie

De voorbije jaren hebben verschillende overheden belangrijke stappen gezet om inwoners te ondersteunen, digitaal vaardiger te maken, ervoor te zorgen dat quasi iedereen toegang heeft tot betaalbaar internet, essentiële diensten toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken,...

- Vanuit Werk en Sociale Economie zagen we bovenlokale samenwerkingsverbanden ontstaan om Digibanken op te zetten, waar mensen terecht kunnen met hun digitale vragen, indien nodig een laptop kunnen ontlenen en lessen kunnen volgen.
- Vanuit Gelijke Kansen zagen we ondersteuning en financiering om lokale besturen de tools in handen te geven om ervoor te zorgen dat zij lokaal aan digitale inclusie konden werken en de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van hun eigen dienstverlening konden versterken.
- Vanuit de FOD Economie zagen we een herziening van het sociaal internetaanbod zodat de aanvraagprocedure en de voorwaarden meer op maat zijn van mensen die het nodig hebben, en de financiering van digitale-inclusieprojecten.
- Vanuit Onderwijs zagen we een ambitieuze Digisprong en Edusprong. Die zorgden er onder andere voor dat veel van onze kinderen en jongeren toegang hadden tot het internet en een digitaal toestel.
- Vanuit Welzijn zagen we de komst van een kwaliteitskader voor digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning, waarin de versterking van digitale competenties van zorgprofessionals en de aandacht voor digitale inclusie en in het bijzonder kwetsbare gebruikers werd meegenomen.
- Vanuit armoedebestrijding op federaal niveau zagen we ondersteuning voor OCMW's en middenveldorganisaties om groepen in een kwetsbare positie beter te ondersteunen.

Dit alles zorgde voor een enorme sprong voorwaarts in de ondersteuning van burgers met digitale hulp- en leervragen. Zo kan je momenteel bij meer dan 900 plekken terecht in Vlaanderen en Brussel met je digitale vragen.<sup>6</sup>

Wetenschappelijke monitoring van deze initiatieven benadrukt het belang van laagdrempelige Digipunten. Zeker in een context van het wegvallen van meer en meer fysieke contactpunten van essentiële dienstverleners, spelen deze plekken een cruciale rol.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> <https://digibanken.vlaanderen.be/>

<sup>7</sup>

<https://www.vlaanderen.be/kennisplatform-werk-en-sociale-economie/bijdragen-van-het-kennisplatform/evaluatiestudie-naar-de-werking-en-impact-van-digibanken> en

*“Dankzij ondersteuning in een digipunt weet ik nu hoe ik mijn medicatie op mijn identiteitskaart kan raadplegen. Ze hebben me ook getoond waar ik alle ziekenhuisverslagen kan terugvinden en hoe ik een afspraak maak bij mijn dokter zonder hem iedere keer op te bellen.”*

Een Digipunt bezoeker

*“Dankzij ondersteuning in een digipunt kan ik nu digitaal bankieren. Ik durfde zolang de stap niet zetten omdat het mij onveilig leek. Dankzij een goede uitleg over wat je wel en niet kan doen als je online dingen koopt durf ik nu verantwoord bankieren en weet ik nu waar ik moet op letten.”*

Een Digipunt bezoeker

Door de grote investeringen van de voorbije jaren bestaat er nu een sterk en goed uitgebouwd netwerk van Digipunten. Maar om deze eerdere investeringen te laten renderen en de vruchten ervan te plukken, is structurele ondersteuning nodig. Als alle financiering wegvalt, verliest het netwerk van Digipunten zijn kracht, en wanneer er later opnieuw geïnvesteerd moet worden, zal dat gepaard gaan met een veel hogere kost dan wanneer er nu structurele financiering wordt voorzien.

## **Digitale uitsluiting tegengaan door te werken aan digitale inclusie**

De term ‘digitale inclusie’ verwijst naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen, zodat iedereen, die dat wil, ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van persoonlijke drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds gaat het om het aanbod. Zo moeten websites en applicaties gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn. En moeten diensten via verschillende, gelijkwaardige kanalen bereikbaar zijn (digitaal, loketten, telefonisch, post).

Iedereen kan op een bepaald moment in zijn leven het risico lopen op digitale uitsluiting. De digitale evoluties volgen elkaar zo snel op dat heel veel mensen het moeilijk hebben om bij te blijven. Denk maar aan de snelle opgang van AI. Toch lopen sommigen meer risico dan anderen en zijn de gevolgen van digitale uitsluiting voor sommigen groter dan voor anderen. Mensen met een laag inkomen, een laag opleidingsniveau en ouderen lopen het grootste risico.

In deze open brief leggen we de focus op Digipunten, maar het is even belangrijk om aandacht te hebben voor en te investeren in de andere aspecten van digitale inclusie.

## **Digitale-inclusie-experten trekken aan de alarmbel**

Deze open brief is geschreven door de Taskforce digitale inclusie. Die brengt meer dan 100 digitale-inclusie-experten samen vanuit de academische wereld, lokale, Vlaamse en federale

overheden, middenveldorganisaties en bedrijven. En wordt gecoördineerd door Mediawijs, het Vlaams kenniscentrum voor digitale en mediawijsheid.

Samen vragen we om structurele en meerjarige financiering voor digitale-inclusiewerkingen, zodat opgebouwde expertise en netwerken behouden blijven, zodat we kunnen blijven investeren in een sterke burgerparticipatie, arbeidsmarktparticipatie, vertrouwen in de overheid, efficiëntie en maatschappelijke bijdrage.