

# IN HET LICHT VAN DE DIGITALISERING VAN DE DIENSTVERLENING VRAGEN WIJ DAT DE LOKETTEN OPENBLIJVEN.

Vandaag de dag is de toegang tot (niet) openbare basisdienstverlening grotendeels gedigitaliseerd. De gezondheids crisis heeft de digitale omschakeling in alle sectoren ongetwijfeld versneld. Gezondheid: van medische afspraken tot geautomatiseerde medische dossiers, ook contacten met ziektefondsen, school, sociale bijstand, werkgelegenheid, pensioenen, verblijfsrechten, kinderbijslag en zelfs banktransacties worden bijna uitsluitend via het internet afgewikkeld.

Dit brengt natuurlijk veel voordelen met zich mee.

Toch blijft **40% van de Belgische bevolking kwetsbaar voor digitale technologie** [1]. In het Brussels Gewest hebben 170.000 mensen geen digitale vaardigheden en 475.000 Brusselaars hebben lage vaardigheden.

**Als maatschappelijk werkers met verschillende achtergronden zien wij dagelijks de belemmeringen om gebruik te maken van digitale technologie en willen wij de rampzalige gevolgen van het verlies van menselijk contact aan de kaak stellen.**

Wij stellen vast dat digitaal analfabetisme verrassend vaak voorkomt bij ouderen én jongeren, om nog maar te zwijgen van degenen die de nationale talen niet beheersen. **Velen beschikken nog niet over de nodige apparatuur** (computer, printer, ID- en bankkaartlezer, enz.) en hebben niet de middelen om het nodige aan te schaffen. Hoewel er sociale hulp en digitale opleidingen bestaan, zijn die niet toereikend en heeft niet iedereen er toegang toe. Sommigen verkeren niet in de juiste omstandigheden om ze te verkrijgen, anderen vinden geen plaats meer, hebben geen informatie of geen tijd om zich te scholen, nog anderen beheersen een nationale taal niet goed en vinden geen plaats meer in de opleidingen alfabetisering en Nederlands als vreemde taal. Bovendien zijn er te weinig Openbare Computerruimtes en zijn die ondergefinancierd.

Bovendien is de bediening van de computer **voor sommige groepen, zoals ouderen, niet vanzelfsprekend**. Hoezeer zij ook proberen zich er vertrouwd mee te maken, het lukt hen niet. Anderen zijn niet geïnteresseerd of zijn echt bang voor deze technologieën.

**De digitale kloof heeft ook gevolgen voor gezinnen en jongeren.** Hoewel zij zich op sociale netwerken op hun gemak voelen, beschikken veel jongeren, die nooit met computers zijn geconfronteerd, niet over de nodige kennis om zelfs maar een document op hun computer op te slaan. Velen hebben alleen hun smartphone kunnen gebruiken om hun online cursussen te volgen. Anderen moeten de gezins-PC delen met hun ouders en broers en zussen, door gebrek aan middelen en computervaardigheden zijn ze uiteindelijk niet in staat de opdrachten van de leerkrachten uit te voeren.

Deze gedwongen digitalisering heeft jongeren nog kwetsbaarder gemaakt voor schooluitval. Ook ouders moeten tegenwoordig online kunnen gaan om het huiswerk en de schoolinformatie van hun kinderen te ontvangen. Aangezien zij daartoe moeten worden uitgerust, wordt de toegang tot het onderwijs steeds minder gratis.

Wij betreuren het dan ook dat **vele burgers die geen aansluiting hebben, een ware worsteling moeten doorstaan om dagdagelijkse handelingen uit te voeren.** De digitalisering van de diensten maakt hen afhankelijk van hun entourage en van professionals uit de sociale sector. We worden overbevraagd om de minder gedigitaliseerde mensen te helpen een afspraak te maken, een overschrijving te doen, een belangrijke e-mail te beantwoorden, geformatteerde documenten in te vullen, enz. en dat gaat ten koste van onze basistaken. Meer dan ooit begrijpen wij de moeilijkheden van de mensen en putten wij ons uit om de diensten te bereiken die hen kunnen helpen.

Jammer genoeg **leidt het gebrek aan echt contact tot een groeiend wantrouwen tegenover de instellingen en kan het de gebruikers in een onontwarbaar kluwen brengen** dat hen nog meer in een precare situatie duwt.

Als het niet meer mogelijk is om mensen persoonlijk te ontmoeten om met hen hun behoeften te bespreken, hun complexe situatie die niet in hokjes past te begrijpen, om vragen te stellen en aangepaste antwoorden te krijgen en geen "kant-en-klare" antwoorden zoals in FAQ's, dreigen veel burgers waardevolle informatie en toegang tot hun rechten mis te lopen. Zonder echte interactie, **verdwijnt de interesse en empathie voor de persoon**. De persoon wordt een "dossier" dat achter een PC wordt verwerkt. Omdat ze op afstand worden gehouden, verliezen mensen die beroep willen doen op dienstverlening hun eigenheid. Omdat er niet echt rekening met hen wordt gehouden, voelen zij zich beroofd van hun autonomie, hun waardigheid en hun menselijkheid. Het isolement van alleenstaanden wordt versterkt. De meest kwetsbaren ondergaan de situatie met angst en stress. Hun geestelijke gezondheid krijgt een klap!

Het heen en weer mailen, telefoneren en aanmanen kost ons en de betrokkenen veel tijd en leidt soms tot het overschrijden van termijnen om beroep te kunnen doen op bepaalde vormen van bijstand (bv. niet-verlenging van tijdelijke verblijfsvergunningen door de buitensporig lange tijd die nodig is om online een afspraak te maken). Onlineformulieren die verkeerd worden begrepen en slecht worden ingevuld omdat ze niet door een adviseur worden uitgelegd, kunnen dramatische gevolgen hebben voor het dagelijkse leven van burgers (bv. schorsing van werkloosheidsuitkeringen).

We zien dat de **verantwoordelijkheid verlegd wordt naar de gebruiker** die een "fout" heeft gemaakt, waardoor hij of zij een tweede keer wordt gestraft (en zich schuldig voelt). In plaats van procedures te versnellen, kan digitale technologie ze uiteindelijk juist complexer, trager of zelfs onmogelijk maken. In dit geval gaat het niet om digitale inclusie, maar om de mogelijkheid om hulp te krijgen!

Bovendien **is digitale veiligheid zowel een zorg** voor de niet-geconnecteerden als voor de maatschappelijk werkers op het terrein die hen helpen. Het delen van geheime codes en persoonlijke gegevens voor bankverrichtingen, gegevensdiefstal en computerbugs zijn allemaal risico's die kunnen worden vermeden door deze mensen toegang te geven tot open loketten (zonder dat zij voor hun verrichtingen moeten betalen!).

Het lijkt erop dat deze "volledig digitale" aanpak ertoe geleid heeft dat de administraties in hun kantoren minder onder druk kunnen werken. Getuigenissen van mensen die eindelijk aan een loket zijn geraakt - burgers die beter geïnformeerd en beter ondersteund zijn - bevestigen dat de langverwachte afspraak na maanden wachten plaatsvindt in een bijna leeg kantoor. Sommige administraties laten de urgentie na verloop van tijd varen, in andere gevallen worden afspraken niet bevestigd en worden mensen in verwarring gebracht, in weer andere wordt niets gedaan. Wij kunnen ons alleen maar verbazen over deze praktijken en deze ondoordachte wachttijden. **Zou men aansturen op digitale discriminatie ?**

In ieder geval zijn wij van mening dat **het hoog tijd is voor een terugkeer naar de normaliteit**. Afspraken maken via mail of online is inderdaad gemakkelijker geworden voor een deel van de bevolking, maar in het geheel niet voor een ander deel van de bevolking dat kwetsbaarder of bejaard is.

Administratieve beslissingen die de fysieke toegang tot (niet) openbare organisaties beperken, versterken de onzekerheid van de burgers. Deze ongekende gezondheids crisis heeft alleen maar de zeer reële kloof aan het licht gebracht die in de samenleving steeds breder wordt. Hoewel de druk op de overheidsdiensten gereguleerd of zelfs verminderd lijkt te zijn, is dit gezichtsbedrog. Het publiek is niet verdwenen, de mensen zijn er alleen niet in geslaagd om in contact te komen met de door hen gewenste dienstverlening.

Kortom, hoewel digitale technologie veel voordelen heeft en het van essentieel belang is te blijven werken aan de opleiding van kansarmen en hen van het nodige te voorzien, weigeren wij te aanvaarden dat digitale technologie de enige manier wordt om toegang te krijgen tot hulp- en

dienstverlening. Zowel in de openbare als in de particuliere sector is het van essentieel belang menselijk contact te onderhouden. Geen enkele kunstmatige intelligentie zal ooit een mens kunnen vervangen bij het oplossen van sociale en administratieve problemen. Kunstmatige intelligentie zal nooit in staat zijn om mensen weer vertrouwen, moed en waardigheid te geven op dezelfde wijze als sociale werkers op het terrein. Daarom moeten we de keuze aan het publiek overlaten ! Mensen moeten afhankelijk van hun vaardigheden, zelf kunnen beslissen of ze iemand aan een loket willen ontmoeten, een papieren formulier willen invullen, zich telefonisch willen inschrijven, of online willen gaan.

**Als we willen voorkomen dat de sociale ongelijkheid toeneemt en dat sociale rechten niet worden gerespecteerd, is het van essentieel belang dat deze keuzevrijheid bestaat. Digitalisering mag niet de norm zijn!**



### Ondertekenaars

- De Coördinatie van de Sociale Actie van het OCMW Sint-Gillis
- Het OCMW van Sint-Gillis
- Forum voor de strijd tegen ongelijkheden in het Brussels Gewest
- REZONE
- Le Projet LAMA
- Le CBCS
- Het Centrum ARIANE
- LBSM (Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale)
- La FEDITO
- Samusocial
- Wat verborgen is zichtbaar maken
- Sociale Coördinatie en Dienstverlening van het OCMW van Watermaal-Bosvoorde
- Fédération des maisons médicales
- FDSS (Fédération des services sociaux)

- L'AMA – Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans abris
- Le CASAF des Petits Riens
- CVTS (Comité de Vigilance en Travail Social)
- Brussels Platform Armoede
- Coördinatie van de Sociale Actie van het OCMW van Sint-Joost-ten-Node
- Norwest vzw
- SIREAS group
- Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling Brussel
- Réseau santé mentale Marolles
- L'aDAS, Association de Défense des Allocataires Sociaux ASBL
- BICO Federatie
- Lire et Ecrire Bruxelles
- OCMW Sint-Pieters-Woluwe
- Wolu services asbl
- FeBISP asbl
- Coordination des Ecoles de Devoirs de Bruxelles
- Cellule Capteur et Créateur de Logements
- Le Collectif Travail Social en Lutte
- FLPF – Fédération Laïque des Centres de Planning Familial
- Badje asbl
- OCMW Etterbeek
- ASBL Aidants proches Bruxelles
- CABAN-DIBAC (réseau des acteurs de l'inclusion numérique à Bruxelles)
- Bru4home - plateforme intersectorielle de captation de logements
- Sociale Coördinatie van Elsene
- FESOCOLAB (fédération des sociétés coopératives de logement à Bruxelles)
- Le Piment asbl
- Le SMES
- Zoom Seniors
- OCMW Vorst
- La Ligue des droits humains
- Sociale Coördinatie van Watermaal-Bosvoorde
- OCMW Watermaal-Bosvoorde
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP)
- FIJ de Molenbeek
- Vzw Wijkpartenariaat-De Schakel
- l'asbl Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030
- Association du Logement Social asbl
- Everecity
- La Rue asbl
- La LUSS (Ligue des usagers des services de santé)
- Les AIBelges asbl
- Samenlevingsopbouw Brussel vzw