



ADVIES

CRB 2020-2550

Naar een e-inclusief beleid
in België

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Advies
Naar een e-inclusief beleid in België

Brussel
21.12.2020

Inbehandelingneming

Tijdens de plenaire vergadering van de brc Verbruik van 18 december 2019 werd beslist om werkzaamheden op te starten rond het belang van de digitalisering van de economie en hierbij aansluitend het belang van de digitale inclusie. Daartoe werd op maandag 23 maart 2020 om 14 uur een hoorzitting plaatsvindt met dr. Ilse Mariën (imec-SMIT-VUB) over het belang van de digitale inclusie, en met prof. Nicolas van Zeebroeck (Solvay Brussels School of Economics and Management en ULB) over het belang van de digitalisering van de Belgische economie. Omwille van de coronacrisis kon de vergadering uiteindelijk pas op 24 juni 2020 plaatsvinden. Tijdens de plenaire vergadering van 6 juli 2020 werd aan de subcommissie Digitalisering de opdracht gegeven een ontwerpadvies voor te bereiden rond de digitale inclusie (e-inclusie). De subcommissie is daartoe bijeengekomen op 10 september, 16 november en 10 december 2020. Namen deel aan de werkzaamheden: de dames Dammekens (verslaggever, VBO), Kowalsky (Test-Aankoop), Laplace (Comeos), Vanden Abeele (Agoria) en Van Overbeke (verslaggever, BV-OECO) en de heren Boghaert (ACLVB), Greuse (ACV) en Willaert (FOD Economie). Na een stemming op afstand, conform artikel 8 van het huishoudelijk reglement van de brc Verbruik, werd het ontwerpadvies op 21 december 2020 unaniem goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van Prof. Reinhard Steennot.

ADVIES

Inleiding

Vandaag de dag maakt het gebruik van informatie- en communicatietechnologie (hierna "ICT" genoemd) deel uit van ons dagelijkse leven en zijn digitale vaardigheden essentieel geworden voor de autonomie van eenieder in de samenleving. ICT biedt duidelijke voordelen. Het vormt echter een obstakel voor degenen die er al moeite mee hebben of die er geen toegang toe hebben. Deze digitale ongelijkheid (ook wel de "digitale kloof" genoemd) kan ernstige gevolgen hebben, aangezien ze kan leiden tot de sociale en economische uitsluiting van de betrokken bevolkingsgroepen. Het is echter belangrijk om niemand aan de kant te laten staan. Technologie is de toekomst. Voor de brc Verbruik is het daarom cruciaal geworden om zich te concentreren op de toegankelijkheid, het gebruik en de beschikbaarheid van internet, net als digitale vaardigheden zodat iedereen eruit kan halen wat erin zit.

Laten we een paar voorbeelden nemen die deze ontwikkeling tonen en het gebruik van ICT steeds meer centraal staat. Het eerste heeft betrekking op de openbare diensten, ongeacht of het daarbij gaat om algemeen economisch belang (namelijk diensten van grote netwerkbedrijven zoals vervoer, postdiensten, energie en communicatie) of ze gewoon van administratieve aard zijn. Deze diensten worden steeds meer beïnvloed door de digitale koers en daar zijn veel illustraties van. In de vervoerssector gebeurt de aankoop van tickets of abonnementen, het opzoeken van de route, dienstregelingen of andere informatie steeds meer via het internet (de website of applicatie van de exploitant of sociale netwerken).

In de gas-/elektriciteits-/elektronische communicatiesector worden facturen/verbruiksgegevens /meldingen steeds meer verkregen via elektronische klantzones zoals MyLampiris en MyProximus. Ook de vergoeding van medische kosten ondergaat dezelfde trend (bijvoorbeeld MySymbio, MyDKV). Het volgen van postzendingen ('Track & Trace') bij bpost verloopt ook met behulp van elektronische hulpmiddelen. Wat de administratieve diensten betreft, is de moderniseringsstrategie ook digitaal (bijvoorbeeld het gezondheidszorgplatform [eHealth](#), online belastingaangiftes ([MyMinFin](#)), beursaanvragen, inschrijvingen bij scholen, aanvragen voor woningbijstand, premieaanvragen enz.).

Het tweede voorbeeld heeft betrekking op de banksector en de handel. Banken stappen steeds meer over van traditionele fysieke diensten naar online dienstverlening. Zo worden self-bankingterminals steeds minder gebruikt ten voordele van e-bankingdiensten voor klanten (bijvoorbeeld voor het opvragen van rekeninguittreksels). Phonebanking voor banktransacties is geleidelijk aan verdwenen om plaats te maken voor mobiel bankieren (via smartphone of tablet) of thuisbankieren (op een computer). Zelfs informatieve hulpmiddelen die bedoeld zijn om mensen te helpen hun persoonlijke financiën te beheren, zijn uitsluitend online hulpmiddelen. De banksector is zich bewust van het risico van digitale uitsluiting en heeft met het oog hierop al een aantal initiatieven genomen. Zo wordt een minimum aantal bankautomaten of een telefoondienst voor de klanten gehandhaafd. In 2020 heeft Febelfin, in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting, met de hulp van de vzw WeTechCare ook een opleidingsinstrument voor online bankieren ontwikkeld, het [123 Digit](#)-platform, waarmee de verschillende sociale actoren mensen kunnen begeleiden die niet vertrouwd zijn met digitale bankdiensten. Ook de commerciële sector gaat steeds meer dezelfde weg op. Ook hier vindt de klantenservice steeds vaker online plaats (promoties, bestellingen, facturatie, klantenservice, enz.).

Het derde voorbeeld heeft betrekking op de arbeidsmarkt, die ook onvermijdelijk geconfronteerd wordt met de technologische ontwikkeling. Vacatures worden steeds meer digitaal gepubliceerd. De werkzoekende die niet in staat is ICT te gebruiken omdat hij of zij geen toegang heeft tot de apparatuur of niet heeft geleerd om deze te gebruiken, staat op voorhand buitenspel.

Deze drie voorbeelden laten duidelijk zien hoe ICT vandaag de dag onmisbaar is geworden en een echte uitdaging vormt om toegang te krijgen tot vele activiteiten of diensten en om deel te nemen aan verschillende domeinen van de samenleving, maar ook hoe het risico op uitsluiting toeneemt, met name voor de meest kwetsbare groepen, als zij geen toegang hebben en/of niet in staat zijn ze te gebruiken. De COVID-periode heeft dit overigens goed aangetoond in de onderwijssector. Deze drie voorbeelden laten ook zien dat er behoefte is aan ondersteuning om ICT te kunnen gebruiken. Daarom is het zinvol en zelfs essentieel om steeds meer aandacht te besteden aan acties op het gebied van digitale inclusie (of "e-inclusie").

Om doeltreffend te zijn, moeten deze inclusie-acties betrekking hebben op de drie dimensies, gerangschikt naar graad, van de digitale kloof, waarmee duidelijke ongelijkheden gepaard gaan:

- **1^e graad: De toegangskloof.** Ze verwijst naar de ongelijkheden in de toegang tot de apparatuur (computer, tablet, smartphone enz.), toegang tot een internetverbinding en de verschillen in de kwaliteit van de apparatuur en de verbinding.
- **2^e graad: De kloof in de digitale vaardigheden.** Ze verwijst naar de ongelijkheden in de vaardigheden die adequaat en noodzakelijk zijn om ICT te gebruiken en om het gebruik ervan te versnellen.
- **3^e graad: De gebruikskloof.** Ze verwijst naar de ongelijkheden in de intensiteit en het soort gebruik van online diensten en informatie door gebruikers, zodra de toegangsbarrière is overwonnen.

Om efficiënt te zijn, moeten deze acties ook doelgericht zijn. De digitale kloof heeft immers niet voor iedereen dezelfde gevolgen. Ze verschilt naargelang het inkomen, het opleidingsniveau, maar ook naargelang de leeftijdsgroep en het geslacht.

Hoewel er al veel federale, gewestelijke en lokale initiatieven zijn genomen (Strategie [Digital Belgium](#), [Digital.brussels](#), [Digital Wallonia](#), [e-inclusie.be](#), [@llemaal Digitaal Kortrijk](#) enz.), blijkt uit de onderstaande cijfers dat deze onvoldoende en onbevredigend zijn, om de volgende redenen. Enerzijds werken deze verschillende initiatieven van de federale, gewestelijke en lokale overheden nauwelijks samen, wat de doeltreffendheid ervan vermindert. Anderzijds bereiken ze niet het hele doelpubliek.

Het Vivaldi-regeerakkoord¹ voorziet echter in een versterking van het actieplan *Digital Belgium*, namelijk door het verbeteren van de digitale vaardigheden met het oog op het verminderen van de toegelichte digitale ongelijkheid. Desondanks is er nog veel werk aan de winkel en dit advies doet een aantal aanbevelingen in die richting.

Stand van zaken en aanbevelingen

1. Enkele algemene cijfers

In de [barometer van de informatiemaatschappij \(uitgave 2020\)](#)² stelt de FOD Economie vast dat in 2019 6,9% van de Belgische bevolking van 16 tot 74 jaar nooit gebruik heeft gemaakt van het internet en dat dit percentage relatief hoog blijft in vergelijking met drie van de vier buurlanden (Frankrijk 6,7%, Duitsland 4,7%, Luxemburg 2,9%, Nederland 2,4%), ondanks een voortdurende verbetering sinds 2017 (9,8% in 2017 en 8,6% in 2018). Volgens deze barometer varieert de digitale kloof volgens drie discriminerende factoren:

- de leeftijdsgroep: de digitale kloof treft een zeer klein deel van de 16-24-jarigen (0,8% in 2019 tegenover 1,4% in 2018), terwijl ze iets minder dan een vijfde van de 55-74-jarigen treft (17% in 2019 tegenover 20,9% in 2018). Als we kijken naar de genderkloof, situeert de grootste kloof zich in de leeftijdsgroep van 55-74 jaar (Δ +4,7 procentpunten in 2019 tegenover +8,5 procentpunten in 2018);
- het opleidingsniveau: de digitale kloof is bijna verdwenen onder de bevolking met een hoog opleidingsniveau (0,7% in 2019 tegenover 1,0% in 2018), terwijl ze iets minder dan een vijfde van de lageropgeleiden treft (17,9% in 2019 tegenover 21,6% in 2018). De genderkloof is duidelijker zichtbaar bij vrouwen met een laag opleidingsniveau (7,6 procentpunten ten nadele van de vrouwen in 2019, tegenover Δ -8,3 procentpunten ten nadele van de vrouwen in 2018);
- het inkomensniveau: de digitale kloof treft in 2019 20,7% (tegenover 21% in 2018) van de bevolking met een laag gezinsinkomen (minder dan 1.200 euro/maand) die nooit gebruik heeft gemaakt van het internet, tegenover slechts 1,7% in 2019 (2,2% in 2018) van de bevolking met een hoog gezinsinkomen (minstens 3.000 euro/maand).

AANBEVELING nr. 1: Iedereen mee op de digitale trein

De brc Verbruik stelt vast dat de digitale kloof kleiner wordt. Maar de brc Verbruik stelt eveneens vast dat er een niet onbelangrijk aantal Belgen vandaag nog niet (volledig) mee is als het gaat over het gebruik van internet en andere technologieën. De redenen daarvoor zijn divers. De digitale trein is echter vertrokken en het is belangrijk dat België hem niet mist. De welvarende maatschappijen en de sterke economieën zijn vandaag de dag immers de digitale economieën. Het is daarbij uiteraard belangrijk om iedereen mee te hebben.

AANBEVELING nr. 2: De drie graden van de digitale kloof elimineren

De brc Verbruik merkt op dat de redenen waarvoor iemand geen gebruik maakt van de digitale technologieën, zoals in de inleiding en in meer detail hieronder aangehaald, in drie grote groepen of graden kunnen worden opgedeeld. Het spreekt voor zich dat elk van deze groepen of graden een verschillende aanpak vraagt om te worden weggewerkt. Elke groep of graad van de kloof verdient

¹ [Regeerakkoord van 30 september 2020.](#)

² Zie p. 26 en 27.

immers een diepgaand onderzoek naar de omvang en de oorzaken die digitale ongelijkheden veroorzaken om vervolgens actie- en vervolgpunten vast te stellen.

De brc Verbruik onthoudt voorts dat het Vivaldi-regeerakkoord reeds het voornemen heeft kenbaar gemaakt om werk te maken van het verminderen van de kloof van de 2^e graad door de verbintenis aan te gaan om de digitale vaardigheden in het kader van de versterking van het actieplan Digital Belgium te verbeteren³. Ze beveelt aan om hier speciale aandacht te besteden binnen huishoudens waar deze graad van de kloof vaak onopgemerkt blijft. Het kan immers gebeuren dat het lid van het huishouden met meer digitale vaardigheden het huishouden verlaat; wat ernstige gevolgen kan hebben voor de andere leden van het huishouden.

AANBEVELING nr. 3: De samenwerking tussen de federale, gewestelijke en lokale overheden versterken.

De brc Verbruik herhaalt wat ze in haar inleiding heeft aangehaald. Het grote gebrek aan samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus schaadt de doeltreffendheid van de genomen initiatieven. Ze zou daarom graag willen dat deze tekortkoming wordt verholpen in het belang van de doelgroepen, het bedrijfsleven en meer in het algemeen van iedereen.

AANBEVELING nr. 4: Alle belanghebbenden betrekken bij het uitwerken van een visie rond e-inclusie

Net als de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven in zijn [advies "E-government" \(CRB 2020-0280\)](#)⁴ stelt de brc Verbruik een multidisciplinaire aanpak voor. Het uitwerken van een visie op e-inclusieve digitalisering moet participatief gebeuren, met alle belanghebbenden, reeds vanaf de start van het traject. Dit gaat dan onder meer om technische en juridische specialisten, de verschillende beleidsniveaus, het middenveld en de verschillende kansen- en doelgroepen en digitale profielen.

AANBEVELING nr. 5: E-inclusiecellen oprichten bij de overheidsdiensten

Net als de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven in zijn [advies "E-government" \(CRB 2020-0280\)](#)⁵ pleit de brc Verbruik ervoor dat elke overheidsdienst een e-inclusiecel opricht die e-inclusietoetsen uitvoert bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Dergelijke e-inclusietoetsen bestaan erin dat er ex-ante dient geëvalueerd te worden wat de impact zal zijn van het digitaliseren van bepaalde dienstverlening, met bijzondere aandacht voor risicogroepen. Hierbij dienen ook de nodige maatregelen uitgewerkt te worden die de potentiële negatieve gevolgen voorkomen.

AANBEVELING nr. 6: Degenen die in de marge van de digitale omgeving blijven niet vergeten

Voor de brc Verbruik zullen er, ondanks alle overwegingen en maatregelen in dit advies, in de nabije toekomst nog steeds Belgische burgers zijn met een profiel van digitaal analfabetisme. De overheden moeten concrete maatregelen overwegen voor deze mensen die, ondanks alle inspanningen, niet in staat zullen zijn om hun plan te trekken in een digitale omgeving. Ter illustratie zou het Brusselse initiatief [Becentral](#) de autoriteiten kunnen inspireren.

³ Zie p. 32 en 33.

⁴ Zie p. 2 en 3.

⁵ Zie p. 8.

2. De digitale kloof van de 1^e graad: de ongelijkheden in de toegang

In de afgelopen jaren is deze 1^e graad van de kloof verminderd. Hoewel dit een positieve vaststelling is, blijft het terugdringen van deze digitale kloof grotendeels een strijd voor in de toekomst. ICT evolueert in sneltempo en de afhankelijkheid van de mensen van digitale toepassingen neemt toe. Deze graad van de kloof vereist dus blijvende aandacht en voortdurende inspanningen om ervoor te zorgen dat bepaalde categorieën mensen niet achterblijven⁶.

2.1 Toegang tot een internetverbinding thuis

In haar [Barometer Digitale Inclusie 2020](#)⁷ stelt de Koning Boudewijnstichting vast dat in 2019 10% van de Belgische gezinnen (d.w.z. bijna 600.500 huishoudens) thuis nog steeds geen internetverbinding heeft. Vooral huishoudens met een laag inkomen worden hierdoor getroffen. Zo beschikte 3 op de 10 huishoudens met een laag inkomen (d.w.z. 29% van de huishoudens die van minder dan 1.200 euro/maand leven; wat overeenkomt met bijna 500.000 huishoudens) thuis niet over een internetverbinding, vergeleken met 1% van de huishoudens met een hoog inkomen (meer dan 3.000 euro). In vergelijking met de buurlanden, waar dat percentage veel lager ligt, is er dus marge voor verbetering in België.

Ook de gezinssamenstelling heeft een belangrijke invloed. Zoals de FOD Economie in haar barometer van de Informatiemaatschappij (uitgave 2020)⁸ heeft aangegeven, is de aanwezigheid van een internetverbinding thuis aanzienlijk hoger bij koppels met minstens één kind (98,4% van deze categorie beschikt erover in 2019).

Daarentegen hebben volgens de Barometer Digitale Inclusie 2020 op nationaal niveau 22% van de eenpersoonsgezinnen en 9% van de koppels zonder kinderen thuis geen internetverbinding⁹. Op gewestelijk niveau is Wallonië het slechtst af: 26% van de alleenstaanden (tegenover 19% in Vlaanderen en 19% in Brussel-Hoofdstad) en 14% van de koppels zonder kinderen (tegenover 6% in Vlaanderen en 7% in Brussel-Hoofdstad) hebben thuis geen internetverbinding¹⁰. Alleenstaande vrouwen in Wallonië zijn de meest kwetsbare groep¹¹.

De redenen die door de gezinnen zonder internetverbinding worden opgegeven, zijn, volgens [de barometer van de informatiemaatschappij van 2018](#)¹² en die ongetwijfeld niet veranderd zijn in 2019, de volgende:

- Keuze: geen behoefte voor 36% van hen en de mogelijkheid om elders dan thuis op het internet te gaan voor 11% van hen;
- Gebrek aan voldoende vaardigheden voor 31% van hen;
- De hoge kosten van de verbinding voor 16% van hen en van de apparaten voor 21% van hen;

⁶Gezinsbond, "Digitale computervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond", gepubliceerd in augustus 2020, beschikbaar op: <https://gezinsbond.be/Gezinspolitiek/standpunten/Documents/2020-08-Digitalisering.pdf>, geraadpleegd op 21.09.2020 op. cit.

⁷ Zie p. 5.

⁸ Zie p.25.

⁹ Zie p. 6.

¹⁰ Zie p. 7.

¹¹ Dit wordt vermeld in de [barometer van de digitale maturiteit van de Waalse burgers \(uitgave 2019\)](#). Volgens deze barometer (p. 16): beschikt 30% van hen thuis niet over een internetverbinding tegenover 23% van de mannen. Deze Waalse barometer nuanceert echter dat de internetverbinding thuis meer wordt beïnvloed door een zekere vorm van sociale armoede dan door het geslacht.

¹² Zie p. 30.

- Het ontbreken van breedbandinternet in de buurt van hun woonplaats voor 0,2% van hen.

Tot slot is het ook belangrijk om te noteren dat in bepaalde gevallen een persoon thuis niet over een internetconnectie beschikt omdat hij/zij niet over de juiste vaardigheden beschikt (zie ook punt 3. Digitale kloof van de tweede graad) om er zelfstandig mee aan de slag te kunnen. In die gevallen zal men e-inclusie meer kunnen bevorderen door ervoor te zorgen dat deze mensen over een internetverbinding beschikken buiten hun thuissituatie, bijvoorbeeld op een locatie waar er een of meerdere andere personen (hetzij een specialist, hetzij *peers* met dezelfde problemen) aanwezig zijn die hen kunnen helpen.

AANBEVELING nr. 7: Internet voor iedereen, ongeacht de situatie of keuze van eenieder

De brc Verbruik vraagt om internettoegang te erkennen als een fundamenteel recht: het is een noodzaak op dezelfde manier als water, gas en elektriciteit. De overheid moet zich richten op een visie op schaal van de burgers, bedrijven en (non-profit) organisaties die nog niet digitaal actief zijn.

2.2 Toegang tot een kwaliteitsvolle internetverbinding

Toegang tot een internetverbinding is essentieel, maar de kwaliteit ervan is net zo belangrijk. De gegevensoverdracht moet immers voldoende snel¹³ zijn om in aanvaardbaar comfortabele omstandigheden toegang te hebben tot online diensten. [Het koninklijk besluit van 2 april 2014 tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie](#) bepaalt dat de bitsnelheid die nodig is om sociale integratie te verzekeren, minstens 1Mbit/s moet bedragen (in het Engels: 1 Mbps/s). Volgens dit koninklijk besluit moet een dergelijke bitsnelheid (die kan worden geleverd via verschillende technologieën: vast, mobiel, draadloos of satelliet) toegang bieden tot een breed scala van diensten (surfen op het internet, uitwisseling van e-mail, toegang tot sociale netwerken, toegang tot e-commerce of e-government-toepassingen, een job zoeken via het internet enz.). Volgens de Atlas van het BIPT bedraagt het aandeel van de woningen dat kan profiteren van een vast netwerk met een bitsnelheid van 1 Mbit/s 99,9%¹⁴.

Deze toegang van 1 Mbit/s kan worden gekwalificeerd als "breedbandinternet" aangezien dit begint bij 512kbits/s tot 30 Mbit/s (gekwalificeerd als "snel breedbandinternet" vanaf deze verbindingssnelheid). Volgens het [statistisch verslag 2019 van het BIPT](#)¹⁵ ligt, *buiten de universele dienst*, de beschikbare dekking van 30 Mbits (99,11%) dicht bij de doelstelling van 100%. In België zouden er nog slechts 43.000 gezinnen zijn zonder toegang tot 30 Mbits. Deze gezinnen zonder toegang tot 30 Mbits bevinden zich in de provincies Luik, Luxemburg, Namen en Henegouwen. Bovendien moet, nog steeds volgens dit statistisch verslag 2019 van het BIPT¹⁶, tegen 2020, zoals bepaald door de Europa 2020-strategie, minstens 50% van de huishoudens over een verbinding van minstens 100 Mbits (ultrasnel breedbandinternet) beschikken. Het aantal gezinnen dat een ultrasnelle breedbandverbinding van ten minste 100 Mbits aanschaft, is in 2019 gestegen van 33% tot 50%. Het doel is dus bereikt. Aangezien het aankooppercentage lager is dan het percentage gezinnen waar een snelheid groter dan of gelijk aan 100 Mbps beschikbaar is (96,88%), is er nog steeds groeipotentieel in België.

¹³ Internetsnelheid verwijst naar de snelheid van een vaste of mobiele internetverbinding. Hoe hoger de snelheid, hoe minder tijd nodig is om een bestand te downloaden, applicaties te updaten of een website weer te geven. Het is ook de internetsnelheid die de kwaliteit van de tv-kanalen op de box en van gestreamde video's bepaalt. Voor meer informatie, zie bijvoorbeeld de webpagina van Ariase die u hier vindt.

¹⁴ Zie [Mededeling van de Raad van het BIPT van 27 december 2019 betreffende de monitoring van de universele dienst op telecommunicatiegebied van 2019](#), p. 13.

¹⁵ Zie p. 9.

¹⁶ Zie p. 10.

Breedbandinternet heeft ook technische kenmerken die de mogelijkheid bieden om nieuwe inhoud, toepassingen en diensten aan te bieden of er toegang toe te krijgen. Met dit in het achterhoofd is het de vraag of de functionele basisbitsnelheid van 1 Mbit zoals vastgelegd in het koninklijk besluit van 2014 nog wel geschikt is. Zoals hierboven vermeld, zijn er immers veel activiteiten ontstaan op het internet, komen er steeds meer toepassingen die verbonden zijn met het 'internet of things' (IoT) en wereldwijd wordt de overdracht van digitale gegevens via het internet steeds belangrijker voor de burgers. De COVID-periode heeft deze trend alleen maar versneld.

AANBEVELING nr. 8: Snel breedbandinternet leveren aan iedereen

De brc Verbruik stelt vast dat breedbandinternet, d.w.z. een snellere en betere internettoegang, steeds belangrijker wordt, niet alleen voor het concurrentievermogen van de bedrijven, maar ook als hulpmiddel voor sociale integratie. Hoewel de beschikbare dekking goed gevorderd is in België, is er nog ruimte voor verbetering in sommige gebieden in het Waalse Gewest, waar een dergelijke situatie ook nadelig kan zijn voor de bedrijven, en dan met name voor kleine kmo's die regelmatig gebruik maken van een 30 Mbit-verbinding, zij het voornamelijk residentieel. In het Waalse Gewest wenst de brc Verbruik ook aandacht te besteden aan het grondgebied van de Duitstalige Gemeenschap waar, volgens de informatie ontvangen van haar leden, ook niet overal toegang is tot snelle breedbandverbindingen. De brc Verbruik stelt ook vast dat, hoewel de telecomsector de grootste privé-investeerder in breedbandinfrastructuur is, sommige marktsegmenten in Wallonië niet erg aantrekkelijk zijn voor hen. De brc Verbruik is dan ook van mening dat het wenselijk is om de oorzaken te analyseren en op basis van deze analyse de nodige acties te ondernemen om een dekking van minstens 30 Mbits in heel België te bereiken en zo een van de doelstellingen van de Europa 2020-strategie te bereiken [namelijk om alle Europeanen uiterlijk in 2020 een snelle breedbanddekking te bieden]. De brc Verbruik stelt ook voor om, bij gebrek aan andere alternatieven, een financiering door de overheidssector in overweging te nemen.

Tot slot toont de DESI-studie een steeds hogere beschikbaarheid van kwalitatieve breedbandnetwerken tijdens de voorbije jaren. **Het is als overheid belangrijk het gebruik van breedband verder aan te moedigen door te sensibiliseren en als overheid het voorbeeld te geven van gebruiksvriendelijke toepassingen¹⁷.**

Met betrekking tot de basissnelheid bepaald die in het koninklijk besluit van 2014 is vastgesteld op 1 Mbit/s, brengt de (EU) [Richtlijn 2018/1972](#) tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie wijziging aan. Artikel 84 voorziet nu in een "adequate" breedbandinternettoegang tegen een betaalbare prijs om een voldoende niveau van sociale integratie en deelname aan de digitale economie en maatschappij te waarborgen. Deze adequate breedbandinternettoegang, te definiëren door elke lidstaat, moet de bandbreedte kunnen leveren die nodig is om ten minste het in bijlage V van de Richtlijn omschreven minimumpakket van diensten te ondersteunen. Dit zijn: (1) e-mail; (2) zoekmachines waarmee allerlei soorten informatie kunnen worden opgezocht en gevonden; (3) online basisinstrumenten voor opleiding en onderwijs; (4) online kranten of nieuws; (5) online goederen en diensten kopen of bestellen; (6) opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor; (7) professionele netwerken; (8) internetbankieren; (9) gebruik van e-overheidsdiensten; (10) sociale media en chatten; (11) gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit). Richtlijn (EU) 2018/1972 moest worden omgezet in Belgisch recht tegen 21 december 2020. Volgens het BIPT werd deze uiterste datum niet nageleefd en is België nu in overtreding omdat het de richtlijn niet heeft omgezet.

¹⁷ Europese Commissie, « Digital Economy and Society Index (DESI) 2020 – België».

AANBEVELING nr. 9: De richtlijn (EU) 2018/1972 zo spoedig mogelijk omzetten

De brc Verbruik dringt er dan ook bij de overheid op aan alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat deze omzetting in Belgisch recht zo snel mogelijk wordt uitgevoerd en in werking treedt. Dat zal het enerzijds mogelijk maken om dit nieuwe concept van "adequate breedbandinternettoegangsdienst" in de Belgische wetgeving te verankeren en anderzijds om het BIPT, rekening houdend met de werkzaamheden van het BEREC ter zake, de huidige snelheid van 1 Mbit/s opnieuw te laten evalueren zodat deze, na wijziging van het koninklijk besluit van 2014, overeenstemt met de vereisten van artikel 84 van het wetboek voor elektronische communicatie.

2.3 Toegang tot IT-apparatuur (computer, tablet, smartphone, ...)

Om verbinding te maken met het internet zijn er veel verschillende terminals¹⁸: computer, tablet en smartphone zijn de top drie. We zien echter dat de smartphone de referentieterminal wordt om verbinding te maken met het internet, ongeacht het inkomen, het opleidingsniveau of de leeftijd. Zo meldt de barometer van de informatiemaatschappij (uitgave 2020)¹⁹ dat uit een enquête (Eurobarometer 499) die in 2019 in België werd gehouden, blijkt dat 84% van de ondervraagden een smartphone gebruikte om verbinding te maken met het internet, gevolgd door een laptop met 58%, de gezinscomputer met 48%, een tablet met 42%, de tv met 26% en een gameconsole met 9%. De internettoegang is dus verschoven van vast naar mobiel.

Het nadeel van een smartphone is echter dat hij niet dezelfde technische mogelijkheden, faciliteiten en gebruiksvormen heeft (meer gericht op consumptie en verkoop van toepassingen) en bijgevolg niet dezelfde mogelijkheden biedt voor de verwerving van digitale vaardigheden en de ontwikkeling van verworven vaardigheden als een computer (beschouwd als het multifunctionele referentieapparaat). Bovendien is het zo dat als de computer nog niet dood is, dit komt doordat hij nog steeds aanzienlijke voordelen heeft ten opzichte van de smartphone. Alleen economisch en sociaal-cultureel meer begunstigen zijn echter in staat om meerdere verbindingen te hebben (d.w.z. via meerdere terminals) en zich zo een breed scala aan zeer uiteenlopende ervaringen te bieden; wat betekent dat hoe lager het inkomen is (jongeren, ouderen) en/of hoe lager de opleidingsniveau is, hoe meer de smartphone het enige middel blijft om verbinding te maken met het internet.

Dit leidt ook tot de vraag naar de plaats van de computer in de schoolomgeving, bijvoorbeeld ten opzichte van de andere gebruikte informaticamiddelen zoals de smartphone. Is de schoolomgeving voldoende uitgerust met computers om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan deze apparatuur voor het onderwijs?

¹⁸ Alle apparatuur die rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden is met de interface van een openbaar telecommunicatienetwerk om informatie te verzenden, te verwerken of te ontvangen; in beide gevallen, rechtstreeks of onrechtstreeks, kan de verbinding tot stand worden gebracht met behulp van draden, optische vezels of elektromagnetische middelen; een verbinding is onrechtstreeks wanneer er een apparaat tussen de terminal en de interface van het openbare netwerk is geplaatst (zie artikel 1, lid 1, van [Richtlijn 2008/63/EG](#) van de Commissie (PBEU L 162/21 van 21.06.2008).

¹⁹ Zie p. 31.

AANBEVELING nr. 10: Zorgen voor adequate en betaalbare hardware en software voor iedereen

De brc Verbruik acht dat de internettoegangsketen niet stopt bij de toegangsnetwerken. Andere elementen kunnen het vermogen van de gebruiker om toegang te krijgen tot en/of gebruik te maken van inhoud, diensten en toepassingen op het internet beperken; wat tot gevolg heeft dat de gebruiker wordt belemmerd in de ontwikkeling van zijn digitale vaardigheden. Dit is het geval met de terminals. De vrijheid om een terminal te "kiezen" volstaat niet om elke vorm van beperking te vermijden.

Daarom vraagt de brc Verbruik, naast de toegang tot het internet, om de invoering van een beleid dat het mogelijk maakt om een geschikte terminal aan te bieden tegen een betaalbare prijs (computer, tablet met toetsenbord, ...), uitgerust met aangepaste software, met name voor het opstellen van uitgebreide documenten waarin teksten, tabellen en afbeeldingen opgenomen zijn. Dergelijk beleid zou bijvoorbeeld het gebruik kunnen bevorderen van tweedehands apparatuur in goede staat (zoals Oxfam al doet), leendiensten, door de overheid gesubsidieerde aankopen of groepsaankopen, inzamelingsacties, het ter beschikking stellen van computers met gratis internettoegang in openbare computerruimtes die voor iedereen toegankelijk zijn en die niet uitsluitend geïntegreerd zijn in bibliotheken, gemeenschapscentra, verenigingen ter bestrijding van armoede en onderwijsinstellingen omdat deze entiteiten vaak te veel beperkingen opleggen (bv. inzake openingsuren).

2.4 Betaalbare prijzen voor het verlenen van toegang tot een internetverbinding en internetdiensten

Wat de prijs van de internettoegang betreft, kan worden verwezen naar de prijzenstudies van het BIPT. Het BIPT voert tweejaarlijkse vergelijkende prijzenstudies uit op internationaal niveau voor de residentiële markt. Daaruit blijken de tariefniveaus zeer afhankelijk van de gekozen diensten en van het gebruiksprofiel. Voor de meest representatieve bundels (met een internetsnelheid van minstens 100 Mbps) en mobiele telefonie (met een dataverbruik 5GB) betreft, bekleedt België een middenpositie in de groep van onderzochte landen maar het prijsverschil met de goedkopere buurlanden is groot²⁰. De studie die het BIPT uitvoerde rond de perceptie van de klant toont relatieve tevredenheid over de geldende tarieven²¹. Al toonde die studie ook aan dat de tariefsimulator, die de consument in staat stelt de voor hem meest voordelige optie te zoeken uit de tariefplannen die beschikbaar zijn op de Belgische markt, onvoldoende gekend is bij het grote publiek. In die context loopt er nu ook een communicatiecampagne rond het nut van de tariefsimulator²².

Artikel 84 van het wetboek voor elektronische communicatie bepaalt dat het tarief voor de aansluiting op het openbare netwerk dat de eindgebruiker in staat stelt een functionele breedbandinternettoegang als universele dienst te hebben (momenteel in België vastgesteld op een snelheid van 1 Mbit/s), "betaalbaar" moet zijn.

Dit artikel 84, punt 5, voegt bovendien toe: "*De lidstaten kunnen het toepassingsgebied van dit artikel uitbreiden tot eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine en middelgrote ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk zijn.*" Zoals hierboven vermeld, is deze Code echter nog steeds niet omgezet in het Belgische recht.

²⁰ <https://www.bipt.be/operators/publication/het-bipt-publiceert-zijn-vergelijkende-internationale-prijzenstudie-voor-2019>.

²¹ https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/81cfd393b239e2f074bb148a8bc59d363c4c66be/Enquete_perceptie_consumenten_Belgische_elektronische_communicatie_markt_2020.pdf.

²² <https://www.bipt.be/operators/publication/het-bipt-publiceert-zijn-vergelijkende-internationale-prijzenstudie-voor-2019>.

Voorlopig worden de financiële voorwaarden uiteengezet in de artikelen 34 tot en met 36 van de bijlage bij de WCO. Het is de facto een "tariefplafond" dat echter blijkbaar nooit is toegepast volgens de mededeling van de Raad van het BIPT van 27 december 2019 betreffende de monitoring van de universele dienst op telecommunicatiegebied van 2019²³. Niet alleen lijkt de formule verouderd, ook de correctiefactor is niet bepaald. Het nog om te zetten wetboek voor elektronische communicatie voorziet in zijn artikel 85 niet in een tariefplafond, maar wel in toezicht door de regulator, namelijk het BIPT in samenwerking met andere bevoegde instanties, op de evolutie en het niveau van de prijzen. Dit gebeurt de facto al met de hierboven vermelde prijzenstudies van het BIPT, die het mogelijk maken om de evolutie en het niveau van de prijzen te volgen en als blijkt dat de prijzen niet betaalbaar zijn voor consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften, kunnen er maatregelen worden genomen om de betaalbaarheid voor die consumenten te garanderen. Volgens de voornoemde mededeling wordt in het voorontwerp van wet tot omzetting van het wetboek voor elektronische communicatie niettemin voorgesteld om de Koning de mogelijkheid te laten om na de verificatie van de prijzen een prijsplafond vast te stellen²⁴.

Een functionele breedbandinternettoegang tegen een betaalbare prijs als universele dienst heeft weinig zin als de vaste snelheid niet geschikt is voor de levering van een minimumpakket van diensten die, als universele dienst, als noodzakelijk worden beschouwd voor sociale integratie en actieve deelname aan de informatiemaatschappij. Deze diensten zijn nu opgenomen in bijlage V van het wetboek voor elektronische communicatie, dat nog moet worden omgezet in Belgisch recht, en zijn hierboven al beschreven. Deze diensten moeten ook tegen een betaalbare prijs worden aangeboden. Een specifieke "betaalbaarheid" betreft gebruikers met een laag inkomen en degenen met bijzondere sociale behoeften. Volgens artikel 85 van het nog om te zetten wetboek voor elektronische communicatie kunnen de lidstaten bijstand verlenen en/of van de leveranciers verlangen dat zij deze consumenten tariefopties of -formules aanbieden die afwijken van deze die onder de gebruikelijke commerciële voorwaarden worden aangeboden. Kortingen voor ziekenhuizen, scholen en overheden vallen daarentegen buiten het Europese bereik. Artikel 85 bepaalt ten slotte: *"De lidstaten kunnen het toepassingsgebied van dit artikel uitbreiden tot eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine en middelgrote ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk zijn."*

De sociale tarieven die in België in het kader van de universele dienst worden toegepast, zijn gericht op bepaalde zeer specifieke categorieën van personen. Slechts 4% van de consumenten maakt melding van het gebruik van het sociale tarief voor een telecommunicatiedienst. Zoals aangegeven in het verslag van het BIPT betreffende het toezicht op de bovenvermelde universele dienst, blijft de onwetendheid over de sociale tarieven hoog. Velen weten niet waarover het gaat, vooral de meest kwetsbare mensen niet. Bovendien is het zo dat hoe jonger de consument is, hoe minder hij zich bewust is van het bestaan van het sociale tarief²⁵.

Van degenen die op de hoogte zijn van het bestaan ervan en denken er recht op te hebben, dienen velen geen aanvraag in om de voordelen te krijgen die het biedt. Velen weten niet dat het recht op het sociale tarief niet automatisch wordt toegekend. De potentiële begunstigde moet een aanvraag indienen bij zijn operator en de korting kan pas worden toegekend als het BIPT heeft gecontroleerd of aan de toekenningsvoorwaarden ervoor is voldaan²⁶.

²³ Zie p. 19.

²⁴ Zie p. 19.

²⁵ Eindrapport van het BIPT, "Uitvoering van een enquête en een statistische analyse over de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt 2020", p. 73, beschikbaar op: https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/81cfd393b239e2f074bb148a8bc59d363c4c66be/Enquete_perceptie_consumenten_Belgische_elektronische_communicatie_markt_2020.pdf, geraadpleegd op 1.10.2020.

²⁶ Zie p. 20.

Hoewel al lang wordt aangedrongen op een volledige automatisering van de toepassing van het sociaal tarief²⁷, zoals dat al vele jaren in de gas- en elektriciteitssector gebeurt, laat de huidige regeling voor elektronische communicatie dit niet toe. Hoewel er volgens het BIPT vooruitgang is geboekt met de automatisering van de behandeling van de aanvraag voor de toekenning van een sociaal tarief dankzij aangepaste processen die door het BIPT zijn ontwikkeld, is het BIPT er nog niet in geslaagd om een volledige automatisering van de aanvraag zelf door te voeren. Een van de redenen die het BIPT aanvoert, is dat onder de huidige regeling bepaalde toekenningsvoorwaarden niet automatisch kunnen worden gecontroleerd wegens het ontbreken van een databank beschikbaar bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (verder "KSZ"). Voor het BIPT moet dus een volledige herziening van het sociaal tarief worden overwogen om deze automatisering mogelijk te maken. De toekenningsvoorwaarden en dus ook de categorieën van begunstigen, moeten worden herzien. Daarvoor moet worden nagedacht over de categorieën van personen voor wie het sociaal tarief het nuttigst zou zijn. Dit standpunt is herhaaldelijk verdedigd door het BIPT. Het BIPT heeft laten weten meermaals voorstander te zijn van een hervorming van het stelsel van sociale tarieven, bijvoorbeeld in het advies dat op 21 december 2018 is verzonden naar de Kamer betreffende [wetsvoorstel DOC 54 2991/001](#) waarin verschillende scenario's worden overwogen om de categorieën van begunstigen van het sociaal tarief te herzien. Deze verschillende scenario's, denkpistes vormden die grondig onderzocht moeten worden voordat ze ten uitvoer worden gelegd. Dus ook voor het kunnen overgaan tot een automatische toekenning is een grondige oefening naar relevant doelpublieken van belang.

Het Vivaldi-regeerakkoord bepaalt: "Om de digitale kloof te dichten, wordt het systeem van sociale tarieven in de telecom hervormd opdat iedereen de kans krijgt om deel te nemen aan de digitale maatschappij (telewerk en digitaal onderwijs). De regering onderzoekt de mogelijkheid om de consument die het sociaal tarief voor telecom geniet de kans te geven om voor mobiele in plaats van vaste diensten te kiezen. De regering onderzoekt hoe consumenten kunnen worden beschermd tegen onverwachte kosten en ongewenste reclame en of de toekenning van het sociaal tarief voor telecom kan worden geautomatiseerd. De consument wordt goed geïnformeerd over de verschillende tarieven en de eventuele overstap naar een andere operator wordt gefaciliteerd. De regering ziet erop toe dat de huidige bepalingen ter bescherming van de gebruikers van telecommunicatiediensten, zoals de bepalingen inzake 'bill shock' en het meest gunstige tariefplan, afdoende worden gecontroleerd door de regulator"²⁸.

AANBEVELING nr. 11: HET SOCIAAL TARIEF VOOR INTERNET HERZIEN

De brc Verbruik wijst erop dat voor sommige doelgroepen de prijs van breedbandinternet een belemmering is om het internet te gebruiken. Het is belangrijk om terdege rekening te houden met het bestaande aanbod op de markt en om, in overleg met de industrie, de andere belanghebbenden en het BIPT, een modern en efficiënt kader voor de sociale tarieven te ontwikkelen, waarbij met de hulp van deskundigen ter zake zorgvuldig de doelgroepen worden geselecteerd voor wie het sociaal tarief het voordeligst zou zijn.

De brc Verbruik is het ook eens met het standpunt van het BIPT dat een modern en efficiënt kader voor de sociale tarieven ook de invoering vereist van een volledige automatisering van de aanvraag voor de toekenning van het sociaal tarief, middels met name een herziening van de toekenningsvoorwaarden. Dit betekent ook dat de wetgeving minder complex moet worden gemaakt, zodat het publiek deze kan begrijpen.

²⁷ Zie met name het wetsvoorstel van 17 oktober 2019 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met betrekking tot de automatische toekenning van het sociaal tarief (CD&V), Parl. Doc. 55/0642, beschikbaar op: <https://www.dekamer.be/kvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=nl&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?dossierID=0642&legislat=55&inst=K>, geraadpleegd op 23.09.2020. De amendementen en discussies over de tekst zijn nog steeds aan de gang in de Kamer.

²⁸ Zie p. 27, 28 en 50.

In het kader van de door de Vivaldi-regering aangekondigde hervorming van het sociaal tarief wil de brc Verbruik bij de werkzaamheden worden betrokken, eventueel in samenwerking met het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie en de telecommunicatiesector.

AANBEVELING nr. 12: DE BEGUNSTIGDEN VAN HET SOCIAAL TARIEF EN DE DIENSTEN DIE IN DIT SOCIAAL TARIEF ZIJN OPGENOMEN, DEFINIËREN OM AUTOMATISERING MOGELIJK TE MAKEN

De brc Verbruik stelt vast dat indien men de toegang tot het sociaal tarief voor telecom verder wil automatiseren, **dit geldt wel alleen voor vast internet, niet voor mobiel internet**, het noodzakelijk is om enerzijds de begunstigden van het sociaal tarief duidelijk te definiëren en anderzijds de diensten die inbegrepen zijn in het sociaal tarief duidelijk af te bakenen. Dit alles in overleg met alle betrokken stakeholders. Alleen dan kunnen telecomproviders aan verdere automatisering van de toekenning werken. Op dit moment weet bv. Telenet niet aan welke gezinnen het de nieuwe basisinternetdienst voor 5 euro per maand dient aan te bieden; Om automatisering mogelijk te maken moet het dus duidelijk zijn voor de providers welke burgers/gezinnen in aanmerking komen voor het sociaal tarief. Automatisering vraagt bovendien ook onderzoek rond welke dienst(en) het meest relevant is (zijn) voor de begunstigden en dat er daarrond ook duidelijke keuzes gemaakt worden.

3. De digitale kloof van de 2^e graad: digitale vaardigheden

Naast de toegang tot internet leiden digitale vaardigheden ook tot aanzienlijke ongelijkheden. Digitale vaardigheden of "e-Skills" hebben vooral betrekking op het vermogen om het gebruik van ICT onder de knie te krijgen. In een tijd waarin ICT overal in de sociale en professionele omgeving wordt toegepast, wordt het beheersen van ICT een essentieel onderdeel van kennis, knowhow en vaardigheden²⁹.

In 2019 had volgens de Barometer Digitale Inclusie 2020³⁰ amper 38% van de Belgen gevorderde digitale vaardigheden. 32% had slechts weinig digitale vaardigheden. Als we de 8% niet-gebruikers daaraan toevoegen, kunnen we stellen dat 40% van de Belgische bevolking kwetsbaar is ten aanzien van de toenemende digitalisering van de samenleving. Deze situatie van digitale kwetsbaarheid treft respectievelijk 75% van de mensen met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau.

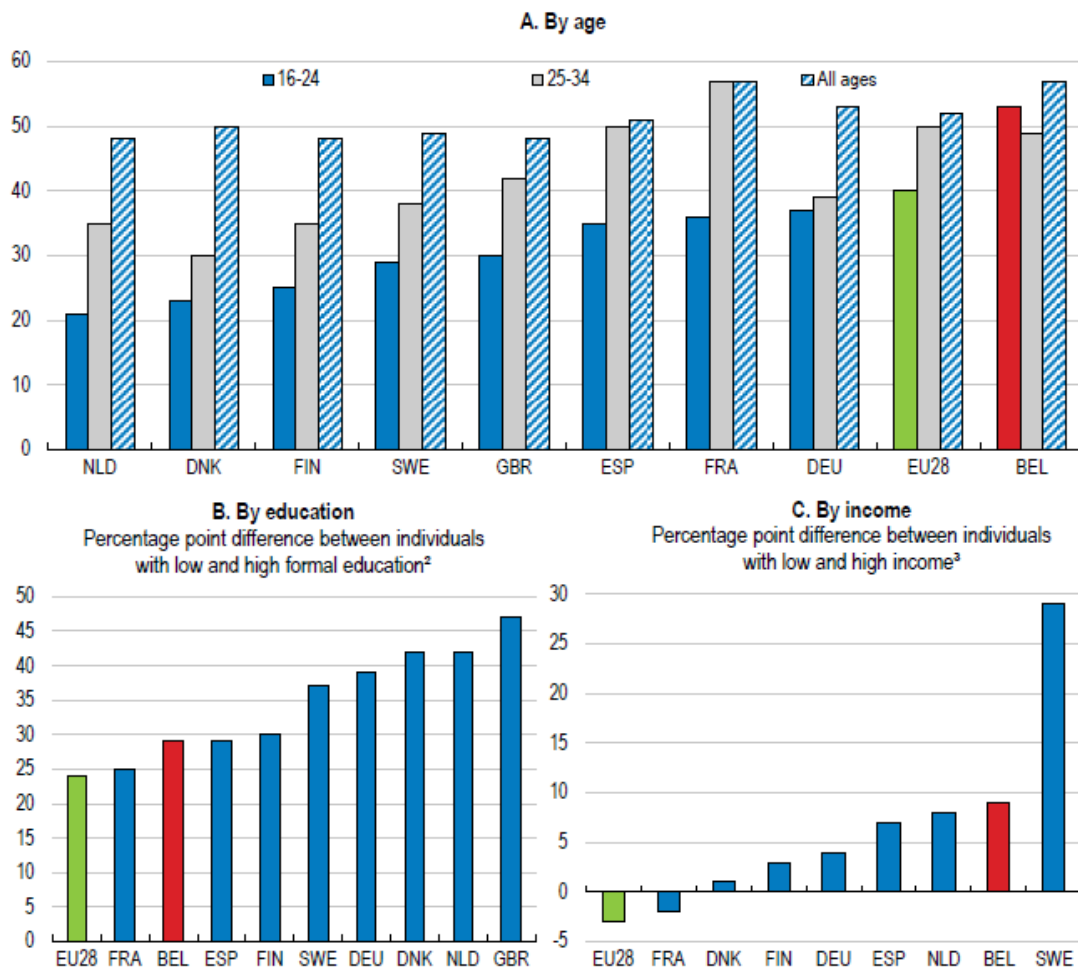
79% van de vrouwen van 55 tot 74 jaar en 54% van de werkzoekenden bevinden zich ook in deze situatie. Digitale vaardigheden hebben de bijzonderheid dat ze voortdurend moeten worden bijgewerkt. Dat betekent dat de snelle en voortdurende ontwikkeling van digitale innovaties betekent dat iedereen zijn vaardigheden op peil moet houden om niet te worden ingehaald.

Onderstaande grafiek van de OESO illustreert het grote aandeel Belgen die slechts de basisvaardigheden of lager dan basisvaardigheden beheersen (bijna 60 %), waarbij dit aandeel ook groter is dan gemiddeld in de EU. Daarnaast bestaan er ook belangrijke verschillen naargelang het opleidingsniveau en de inkomenscategorie³¹:

²⁹ Zie p. 66 van de barometer van de informatiemaatschappij (uitgave 2019) van de FOD Economie.

³⁰ Zie "Belangrijke punten", p. 2.

³¹ OECD Economic Surveys: Belgium 2020, "Digital skills are low, especially for some groups: Percentage of respondents claiming to have basic and lower-than-basic digital skills", 2017, https://read.oecd-ilibrary.org/economics/digital-skills-are-low-especially-for-some-groups_e854560c-en#page1

Figure 4.1. Digital skills are low, especially for some groupsPercentage of respondents claiming to have basic and lower-than-basic digital skills¹, 2017

1. Excluding individuals that did not use the internet in the 3 months preceding the survey and whose digital skills could therefore not be assessed.

2. Individuals aged between 25 and 54 years.

3. High income refers to individuals living in a household with income in the fourth quartile and low income refers to individuals living in a household with income in the first quartile.

Source: Eurostat (2019), "Self Reported Skills Statistics", Eurostat Database.

In 2016 heeft de Gezinsbond³² een enquête gehouden onder de Belgische bevolking over hun digitale vaardigheden op de verschillende niveaus van de digitale kloof. De resultaten waren ontzuchtend: 1 op de 5 respondenten gaf aan dat hij niet of slechts in beperkte mate in staat was om e-mails te ontvangen. Ook het gebruik van een tekstverwerker, het installeren van een antivirussoftware, het maken van back-ups of het online vergelijken van prijzen is voor veel respondenten geen verworven vaardigheid. De Gezinsbond merkte op dat dit gebrek aan vaardigheden wijdverbreid lijkt te zijn onder de bevolking, waardoor het onmogelijk is om ze toe te schrijven aan welomschreven doelgroepen. Deze resultaten werden bevestigd door de barometer digitale inclusie 2020³³. Volgens deze barometer loopt 40% van de Belgen in 2020 het risico op digitale uitsluiting door een gebrek aan digitale vaardigheden³⁴. Wanneer het gaat om het online uitvoeren van administratieve transacties, vallen 57%

³²Gezinsbond, "Digitale computervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond", *op. cit.*

³³Zie p. 25.

³⁴Zie p. 22.

van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau en 56% van de mensen met een laag inkomensniveau uit de boot³⁵.

Alleen al in Vlaanderen blijkt bijvoorbeeld dat 27% van de Vlamingen geen digitale basisvaardigheden heeft en dat van de 62% van de Vlamingen met lage digitale vaardigheden, 21% helemaal geen digitale vaardigheden heeft³⁶. Kortom, digitale ongelijkheid leidt tot sociale uitsluiting.

Wat e-government betreft, kan worden vastgesteld dat België relatief slecht presteert op het vlak van het aantal internetgebruikers dat gebruik maakt van e-government en de bevredigende levering van e-governmentdiensten. Slechts 51% van de Belgen met internettoegang maakt gebruik van de e-governmentkanalen. Dat kan dus een teken zijn dat zelfs onder de mensen met internettoegang de digitale vaardigheden onderontwikkeld zijn. We stellen ook vast dat slechts 37% van de Belgische internetgebruikers administratieve formulieren online indient. Hoewel België het goed doet op het gebied van e-gezondheidszorg, is e-justitie ten slotte nog steeds een grote uitdaging. Het Vivaldi-regeerakkoord voorziet echter, in het kader van de versterking van het actieplan Digital Belgium, in een verbetering van de digitale dienstverlening door de federale overheid, in het bijzonder mHealth, eHealth en eJustice³⁷.

Volgens de Europese Commissie zou een betere samenwerking tussen de verschillende administratieve niveaus leiden tot een duurzame verbetering van de kwaliteit van de e-governmentdiensten.

Digitale vaardigheden kunnen worden gecategoriseerd in niveaus³⁸:

1. Instrumentele vaardigheden: deze vaardigheden houden verband met het vermogen om een computer en het internet te gebruiken (bv.: het verzenden van een e-mail, het gebruik van een zoekgeschiedenis enz.). Deze laatste volstaan niet en bij de mensen die alleen over deze vaardigheden beschikken, is er een digitale kloof ten opzichte van andere vaardigheden;
2. Structurele vaardigheden: deze vaardigheden hebben betrekking op het vermogen om te navigeren op een website, gebruik te maken van hyperlinks enz. ;
3. Informatieve vaardigheden: dat wil zeggen het kunnen zoeken, vinden, selecteren, evalueren en toepassen van informatie. Dit valt onder de noemer mediageletterdheid. Een treffend voorbeeld is het vermogen om fake news te kunnen identificeren³⁹;
4. Strategische vaardigheden: deze vaardigheden verwijzen naar het ongelijke vermogen van individuen om de mogelijkheden die digitale technologieën, en met name het internet, bieden, om te zetten in effectieve voordelen op het gebied van integratie in de verschillende domeinen van het sociale leven, zoals onderwijs, werk, het administratief leven en het leven als burger. Deze ongelijkheden kunnen leiden tot vormen van discriminatie, zoals bijvoorbeeld het niet gebruiken van rechten.
5. Soft skills zoals creativiteit, zelfontwikkeling, mentale veerkracht: of een persoon geneigd zal zijn om (nieuwe) technologieën te gebruiken, is mede afhankelijk van diens creatieve geest (zin om te experimenteren), zin om te groeien en zichzelf te ontwikkelen, capaciteit om met verandering om te gaan, enz. Ook deze soft skills kan je als persoon ontwikkelen en verbeteren

³⁵ Zie p. 37 van de Barometer Digitale Inclusie 2020.

³⁶ Presentatie van dr. Ilse Mariën van de VUB en van de Taskforce e-Inclusie (Vlaanderen/België), "Blast from the past – enkele cijfers", op de vergadering van de brc Verbruik (sc Digitalisering) van 24 juni 2020.

³⁷ Zie p. 32.

³⁸ Gezinsbond, « Digitale computervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond », *op. cit.*

³⁹ Het is niet altijd gemakkelijk om dat te herkennen. Uit onderzoek aan de *Arteveldehogeschool* van Gent in 2018 en 2020 blijkt dat jongeren voor het aanleren van deze vaardigheid vooral afhankelijk zijn van hun ouders, maar dat de ouders zelf worstelen met een gebrek aan kennis. Een complexe kwestie dus; het is dan ook noodzakelijk om te beschikken over de juiste hulpmiddelen voor de ouders en de kinderen.

en ze maken deel uit van het pakket aan vaardigheden dat een persoon nodig heeft om zijn plaats te vinden in een digitale omgeving⁴⁰.

Om deze ongelijkheden te illustreren, kan men het geval nemen van bepaalde ouders en grootouders die niet over de nodige kennis en expertise op digitaal gebied beschikken, ook al hebben zij een belangrijke opvoedingstaak te vervullen, met name in het begeleiden van de jongsten naar de digitale wereld. Uit een Europees onderzoek ([EU Kids Online](#)) blijkt dat bijna 1/4e van de kinderen die internettoegang hebben in hun slaapkamer, dat elders in huis niet heeft. Dit suggereert dat hun ouders geen idee hebben van de internetactiviteiten van hun kinderen of zelfs dat zijzelf niet "verbonden" zijn.

Er moet ook rekening worden gehouden met het feit online games en interactie via het internet met bijvoorbeeld overheidsdiensten niet dezelfde vaardigheden vereisen.

Een andere verontrustende situatie is die van een gezin waarin slechts één lid voor de administratie en de transacties zorgt, terwijl de andere mensen in het huishouden niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken. Dit kan problematisch worden wanneer de eerstgenoemde het huishouden verlaat⁴¹. Dit zijn situaties waarin er een gebrek is aan computervaardigheden. Meestal hebben deze mensen beperkte digitale behoeften en stappen ze af van het idee van een computercursus die hen niet noodzakelijk interesseert. In plaats daarvan proberen ze Facebook te gebruiken om met hun kleinkinderen te communiceren, gebruik te maken van een stappentellerapp, *Google Maps* of *ItsMe* om zich online te identificeren. Om aan dit soort behoeften tegemoet te komen, heeft bijvoorbeeld de stad Kortrijk, net als andere steden, [@Ilemaal Digitaal](#) ontwikkeld en biedt ze dit soort opleidingen aan in korte sessies die niet al te veel persoonlijke inzet van de burgers vergen. Dat lijkt goed te werken.

Ook op het werk evolueren de digitale vaardigheden voortdurend en ze zijn steeds meer vereist als basisvaardigheid op de arbeidsmarkt. Technologieën veranderen in sneltempo en maken moeilijk verworven vaardigheden door de zwakste gebruikers nog sneller achterhaald.

De OESO schat dat 14% van de banen (gemiddeld) in de OESO-landen een groot risico loopt om te worden geautomatiseerd en dat veel meer banen (32%) aanzienlijke veranderingen zullen ondergaan in de kwantiteit en de kwaliteit van hun taken⁴².

Daarom is er gedurende de hele loopbaan van elke werknemer een continue opleidingsinspanning nodig om al te negatieve sociale gevolgen op digitaal vlak zoveel mogelijk te vermijden. Dit is des te noodzakelijker gezien de door [Eurostat](#) gepubliceerde cijfers, waaruit blijkt dat het percentage 25- tot 64-jarigen dat in de vier weken voorafgaand aan de enquête een opleiding heeft gevolgd, in België slechts 8,2% bedraagt (tegenover 19% in Frankrijk, Nederland en Luxemburg en 34% in Zweden). België doet het hiermee beduidend minder goed dan het EU-gemiddelde van 11,3 % en bereikt niet het niveau van de buurlanden die aanzienlijk meer in volwassenenonderwijs investeren, temeer daar deze kloof groter lijkt te worden. De opleidingsinspanningen zijn dus onvoldoende in België.

Tot slot mag niet worden vergeten dat alles wat te maken heeft met cybersecurity ook deel uitmaakt van de digitale vaardigheden. Er moeten ook opleidingen op dat gebied worden opgezet.

⁴⁰ Studie 'Be the change' van Agoria: <https://www.agoria.be/nl/bethechange>.

⁴¹ Gezinsbond, « Digitale computervaardigheden – Standput van de Gezinsbond », *op. cit.*

⁴² OECD, Launch of the 2019 Skills Outlook: Thriving in a Digital World, gepubliceerd op 9 mei 2019, beschikbaar op: <https://www.oecd.org/skills/launch-of-2019-skills-outlook-thriving-in-a-digital-world-paris-may-2019.htm>, geraadpleegd op 14.10.2020.

AANBEVELING nr. 13: HET NIVEAU VAN DE INTERNETVAARDIGHEDEN VERBETEREN

De brc Verbruik stelt de volgende acties voor aan de overheid om de internetvaardigheden te verbeteren:

- Een tweejaarlijkse impactanalyse uitvoeren met betrekking tot de digitale toegang en vaardigheden;
- Zorgen voor efficiënte infrastructuren in alle overheidsstructuren en ondersteunende diensten opzetten (online, offline, ter plaatse, thuis en op afstand): deze diensten moeten zo dicht mogelijk bij de burgers worden aangeboden, bijvoorbeeld in buurthuizen, bibliotheken enz.;
- **Meer middelen voorzien om organisaties die digitale vormingen aanbieden financieel te ondersteunen.** In het bijzonder middenveldorganisaties kunnen hier een belangrijke rol spelen, evenals in functie van het versterken van het gebruik van e-governmenttoepassingen.
- Meer middelen voorzien om lokale overheden te ondersteunen bij de ontwikkeling van projecten rond het versterken van digitale vaardigheden.
- Pedagogische ondersteuning bieden voor online activiteiten en de digitale vaardigheden;
- **Op grotere schaal flexibele, aantrekkelijke opleidingsprogramma's aanbieden** die aangepast zijn aan de vraag en aan de nieuwe digitale normen, met name via interactieve communicatie en YouTube-kanalen (bv. het 123 Digit-platform zou kunnen worden gebruikt), **zowel voor de beroepsbevolking als voor anderen, met name voor de meest kwetsbaren en voor degenen die met "atypische" contracten werken** en minder toegang hebben tot opleidingsmogelijkheden.".

4. De digitale kloof van de 3^e graad: Internetgebruik

Deze 3^e kloof heeft betrekking op de ongelijkheden die kunnen ontstaan rond de manier waarop de consumenten ICT gebruiken. Ze herinnert ons eraan dat de loutere toegang tot ICT, internetinhoud en -diensten nog lang niet leidt tot een efficiënt, intensief en breedspectrumgebruik.

In deze graad van de kloof situeren zich verschillende soorten mensen. Het kan gaan om mensen met beperkte digitale vaardigheden die het gebruik van het internet belemmeren of hen ontmoedigen om het internet te gebruiken. Wanneer gedigitaliseerde diensten (zowel openbare als privé-diensten) de enige manier worden om toegang te krijgen tot deze diensten, bestaat er een reëel risico dat de meest kwetsbare mensen de stappen opgeven, ook al betekent dit dat zij hun eventuele rechten moeten opgeven. Het kan ook gaan om mensen die beschikken over het technisch vermogen om gebruik te maken van internetdiensten, maar die de toegevoegde waarde ervan niet inzien of ze gewoonweg niet willen gebruiken omdat ze zich bijvoorbeeld zorgen maken over de veiligheid of de vertrouwelijkheid.

4.1 Het gebruik van essentiële diensten: een differentiërende factor tussen sociale groepen

Binnen deze graad van de kloof concreet de [barometer digitale inclusie 2020](#) zich op de ongelijkheden in het gebruik van essentiële online diensten. Bij deze diensten neemt de barometer bankdiensten, e-commerce, e-gezondheidszorg en digitale overheidsdiensten (e-government⁴³) op.

⁴³Volgens de definitie van de FOD Economie: "E-government (of electronic government) is een geïntegreerde en continue manier om openbare diensten te verlenen dankzij het optimale gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT)". Zie <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/het-begrip-e-government>.

In het algemeen blijkt uit de barometer dat in 2019 9 op de 10 Belgen tussen 16 en 74 jaar regelmatig thuis of elders gebruik maken van het internet (85%) en dat de Belgen wat betreft het gebruik van essentiële online diensten op grote schaal gebruik maken van online bankieren en e-commerce. Zo voeren bijna 8 van de 10 regelmatige internetgebruikers online banktransacties uit (+4% sinds 2016) en doen 7 van de 10 regelmatige internetgebruikers online aankopen (+7%). Uit een studie inzake e-commerce van Comeos blijkt bovendien dat 72% van de Belgen aankopen van goederen online doet⁴⁴. Sinds 2016 zijn de praktijken met betrekking tot het maken van een elektronische afspraak met een gezondheidszorgbeoefenaar ook toegenomen (+9%). Het gebruik van openbare diensten lijkt echter al enkele jaren te zijn gestagneerd⁴⁵.

Op gewestelijk vlak wijst de barometer echter op aanzienlijke verschillen tussen de gewesten wat betreft het gebruik van essentiële online diensten. Vlaanderen is het gewest waar commerciële diensten het meest gebruikt worden door internetgebruikers, of het nu gaat om e-bankieren (82%) of online aankopen (76%), in vergelijking met Wallonië: e-banking (77%) en online aankopen (67%) en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: e-banking (67%) en online aankopen (66%). Praktijken met betrekking tot e-gezondheidszorg komen ook veel vaker voor in Vlaanderen (42%) dan in Wallonië (21%) of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (30%). Alleen het gebruik van e-administratie is in de drie gewesten van het land over het algemeen gelijk⁴⁶.

De barometer geeft ook aan, met cijfers ter ondersteuning, dat sociaaleconomische variabelen, zoals leeftijd, inkomensniveau en opleidingsniveau, de meest discriminerende factoren blijven bij het gebruik van essentiële online diensten. Slechts 16% van de internetgebruikers die nooit online hebben gekocht, behoort tot de hoogopgeleiden en 15% tot de hoge inkomens, terwijl in vergelijking 51% tot de lageropgeleiden en 57% tot de lage inkomens behoren⁴⁷. 37% van de lageropgeleiden en de lage inkomens⁴⁸ hebben nooit gebruik gemaakt van e-banking, en respectievelijk 67% en 55% hebben nooit gebruik gemaakt van e-administratie⁴⁹. Bijna een kwart (24%) van de mensen met een laag inkomen is niet-gebruiker. Het verschil volgens inkomen is de laatste vier jaar kleiner geworden, maar is nog steeds groter in België dan in de vier buurlanden en het Europese gemiddelde.

Meer dan 1 op de 5 Belgen (21%) met een laag opleidingsniveau en tussen 55 en 74 jaar oud maakt geen gebruik van het internet. Dit percentage stijgt tot 28% onder de 65- tot 74-jarigen. In 2019 was slechts 8% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar geen internetgebruiker, terwijl dit cijfer in 2015 bijna dubbel zo hoog was (14%). Deze trends zijn meer uitgesproken in Wallonië dan in Vlaanderen. 56% van de internetgebruikers met een laag inkomen en 57% van de mensen met een laag opleidingsniveau hebben ervoor gekozen om geen online formulieren naar de administratie te sturen wanneer ze dat moesten doen (bv. tax-on-web)⁵⁰. De belangrijkste reden die wordt genoemd om geen gebruik te maken van e-administratie is de vraag om hulp van een derde, gevolgd door een gebrek aan vaardigheden en de complexiteit van de administratieve procedures⁵¹. Hoewel de federale regering in maart 2020 het einde van de papieren belastingaangiftes heeft aangekondigd, is het percentage internetgebruikers dat nooit officiële formulieren online bij de administratie heeft ingediend zeer hoog bij de mensen met een laag opleidingsniveau (75%) en een laag inkomen (77%)⁵². De verschillen zijn echter minder uitgesproken en nemen over het algemeen af voor andere diensten zoals online aankopen en bankieren. *A contrario* zijn de verschillen op het gebied van e-gezondheidszorg groter

⁴⁴ Studie Comeos inzake e-commerce: <https://www.comeos.be/research/280152/E-Commerce-Studie-2019>.

⁴⁵ Zie p. 31 en 32 van de Barometer Digitale Inclusie 2020.

⁴⁶ Zie p. 32.

⁴⁷ Zie p. 33.

⁴⁸ Zie p. 34.

⁴⁹ Zie p. 33.

⁵⁰ Zie p. 37.

⁵¹ Zie p. 37.

⁵² Zie p. 34. Temeer daar de statistieken met betrekking tot de *tax-on-web*-aangiftes de werkelijkheid niet weergeven en "kunstmatig" opgevoerd zijn, omdat wanneer iemand naar een kantoor van de FOD Financiën gaat voor hulp en de ambtenaar zijn aangifte invult via *tax-on-web*, deze laatste wordt meegeteld in de statistieken. Deze persoon is echter niet in staat om dit proces thuis in zijn eentje te herhalen.

geworden ten nadele van de mensen met een laag opleidingsniveau en zijn de verschillen met betrekking tot e-administratie een status quo.

Deze cijfermatige vaststellingen tonen aan dat er wel degelijk een asymmetrie is in de verdeling van vormen van gebruik die het vermogen van het individu om te handelen in de verschillende domeinen van het dagelijks leven kan verbeteren. Sociaaleconomisch en cultureel minder bevoorrechte groepen zijn minder geneigd dan hun tegenhangers met een meer bevoorrechte achtergrond om vormen van gebruik te ontwikkelen die de verbetering van hun sociale participatie ondersteunen. Bovendien wordt opgemerkt dat het gebruik van online overheidsdiensten vaak wordt vermeden en dat het feit dat burgers niet noodzakelijkerwijs dagelijks gebruik moeten maken van online overheidsdiensten, het moeilijk maakt om deze graad van de kloof in de openbare sector te verbeteren.

4.2 Bescherming van persoonsgegevens en cybersecurity: vertrouwensfactoren om het gebruik van ICT te stimuleren

Ook gegevensbescherming en cybersecurity staan centraal. Voorheen werd dit anoniem beheerd in verschillende gebruikssferen, maar vandaag, met het gebruik van ICT, is een toenemend aantal dagelijkse transacties (het openbaar vervoer gebruiken, culturele bezienswaardigheden bezoeken, muziek beluisteren of naar films kijken thuis, allerlei aankopen doen, online betalingen, het zoeken naar informatie, ...) gericht op identificatie en toe-eigening. Evenzo geldt dat hoe meer mensen persoonsgegevens verstrekken online en hoe meer ze verbonden zijn, hoe groter de kans is dat ze het slachtoffer worden van een of andere vorm van cybercriminaliteit of cyberaanval. Het opbouwen van vertrouwen is echter van cruciaal belang om te voorkomen dat internetgebruikers zich zorgen maken, wat hun activiteiten op het internet belemmert of beperkt.

In de [barometer van de informatiemaatschappij 2019](#)⁵³ stelt de FOD Economie vast dat:

- de identificatieprocedure die het meest wordt gebruikt om toegang te krijgen tot online diensten het gebruik van een login en een wachtwoord is;
- in België 75% van de particulieren deze wijze van identificatie heeft gebruikt in 2018;
- het gebruik van de elektronische identiteitskaart als identificatiemiddel in België veel wijder verbreid is dan in het EU-28-gemiddelde;
- België zich ook onderscheidt door de hogere neiging van de particulieren om een account op een sociaal netwerk te gebruiken als identificatieprocedure, wat niet verwonderlijk is gezien het feit dat ons land een van de belangrijkste gebruikers van sociale netwerken in de EU is.

Wat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer betreft, geeft de FOD Economie in haar barometer (uitgave 2019), naar aanleiding van de ICT-enquête huishoudens en individuen 2018⁵⁴ waarbij mensen werden ondervraagd over hun gedrag inzake veiligheid en privacy op hun smartphone(s), aan dat de Belgische smartphonegebruikers zich wel zorgen lijken te maken, aangezien 63% minstens één keer beperkte of verboden toegang heeft tot persoonsgegevens bij het installeren of gebruiken van apps op de smartphone⁵⁵ België ligt voor op het EU-28-gemiddelde, maar ligt achter op Duitsland, Frankrijk, Nederland en Luxemburg. Tegelijkertijd is het percentage Belgen dat deze toegang nooit heeft verboden of beperkt hoger dan dat van de meeste buurlanden, met uitzondering van het Verenigd Koninkrijk. Tot slot lijken de smartphonegebruikers in België minder op de hoogte van de mogelijkheid om de toegang tot persoonsgegevens te beperken of te verbieden dan

⁵³ Zie p. 72.

⁵⁴De gegevens van deze enquête hebben betrekking op huishoudens van ten minste één persoon tussen 16 en 74 jaar en individuen tussen 16 en 74 jaar.

⁵⁵ Zie p. 73.

hun buurlanden (behalve Nederland) en het EU-28-gemiddelde⁵⁶. De bescherming van persoonsgegevens is dus een belangrijke kwestie voor de Belgen, die een belangrijke rol kan spelen bij een geringer of onbestaand gebruik van digitale diensten.

AANBEVELING nr. 14: SANCTIES VOOR DE REGERING IN GEVAL VAN INBREUK OP DE AVG (GDPR)

De brc Verbruik is van mening dat een gedigitaliseerde overheid bijkomende risico's inhoudt voor een ongerechtvaardigde inmenging door de overheid in het privé-leven van burgers. Ook een overheid moet dus volledige rekenschap afleggen wat privacy-wetgeving betreft en passend gesanctioneerd kunnen worden bij een overtreding. Het is daarom vanuit democratisch oogpunt niet gepast dat de Belgische wetgeving de werking van art. 83 van de GDPR uitsluit ten opzichte van de overheid en haar aangestelden. Dit artikel is immers de hoeksteen van het handhavingsluik van de GDPR, aangezien het de gegevensbeschermingsautoriteit machtigt tot het uitvaardigen van administratieve geldboetes (tot 20 miljoen euro).

Wat betreft cybercriminaliteit - dat kan worden gedefinieerd als de verschillende vormen van fraude die op het internet plaatsvinden - nemen de cijfers gestaag toe⁵⁷ sinds 2013. In 2019 werden 32.943 gevallen van computercriminaliteit (d.w.z. inbreuken op de beveiliging van een computersysteem of de integriteit van opgeslagen gegevens) geregistreerd, d.w.z. 29,2% meer dan in 2018. Voor phishing (diefstal van gebruikersgegevens, bijvoorbeeld door gebruikers naar een nepwebsite te lokken) werden in 2019 maar liefst 2.365 gevallen geregistreerd, een stijging van 80,3% ten opzichte van 2018. Internetfraude komt dus bijzonder vaak voor, met 24.617 geregistreerde feiten in 2019, een stijging van 28,2% ten opzichte van 2018⁵⁸. Dit kan door verschillende factoren worden verklaard: enerzijds het sociale leven, dat zich steeds meer online afspeelt, met inbegrip van aankopen, bankieren en het beroepsleven, wat bijdraagt tot de geleidelijke verschuiving van "offline" naar "online" criminaliteit. Anderzijds hebben de slachtoffers meer middelen tot hun beschikking om te getuigen en klacht in te dienen.

Deze gestage toename van de cybercriminaliteit gaat door in een snelheid die sinds de COVID-19-crisis nog meer is toegenomen. De commissaris van de Computer Crime Unit van de federale politie (FCCU) legde uit dat hackers tijdens de lockdown hebben geprofiteerd van de grotere kwetsbaarheid van de gebruikers⁵⁹. Volgens hem is "de activiteit vooral intensief bij de bedrijven. Het merendeel van de werknemers is immers thuis aan het telewerken. Het probleem is dat hun eigen digitale omgeving vaak niet zo goed beschermd is als op hun werkplek". Naast de minder veilige verbindingen, namelijk via kwetsbare wifi-punten, zijn het gebruik van de computers, die nu bestemd zijn voor het werk, door de kinderen van de telewerkers en het vaak vergeten om de antivirussoftware te updaten thuis ook elementen die de activiteit van criminelen vergemakkelijken. Daarnaast documenteren de hackers zich voortdurend via de sociale netwerken dankzij een reeks toegankelijke informatiestromen over de bedrijven, zoals bijvoorbeeld online financiële overzichten, en de mensen die daar werken.

⁵⁶ Zie p. 73.

⁵⁷ Cijfers 2019 van het rapport van de [criminaliteitsstatistieken van de Federale Politie](https://www.ln24.be/2020-07-24/criminalite-en-belgique-nouvelle-hausse-marquee-de-la-cybercriminalite) geciteerd door LN24, "Criminalité en Belgique : nouvelle hausse marquée de la cybercriminalité", artikel gepubliceerd op 24 juli 2020 op <https://www.ln24.be/2020-07-24/criminalite-en-belgique-nouvelle-hausse-marquee-de-la-cybercriminalite>, geraadpleegd op 29.09.2020.

⁵⁸ Ter informatie, de brc Verbruik zal binnenkort werkzaamheden aanvatten over de problematiek van de fraude op het internet.

⁵⁹ RTBF, "Confinement et télétravail : attention, les hackers profitent d'une plus grande faiblesse des utilisateurs", artikel gepubliceerd op 30 juli 2020 op https://www.rtb.be/info/economie/detail_confinement-et-teletravail-attention-les-hackers-profitent-d-une-plus-grande-faiblesse-des-utilisateurs?id=10552128, geraadpleegd op 28.09.2020.

Het [Centrum voor Cybersecurity België](#) (CCB) heeft ook talrijke waarschuwingen op zijn website gepubliceerd om eraan te herinneren dat cybercriminelen gretig gebruik maken van het nieuws om internetgebruikers aan te trekken. Vanaf het begin van de lockdown heeft het met name alarm geslagen over [phishingberichten die gebruik maakten van het nieuws over het coronavirus](#), allerlei [fake news](#) en praktijken van piraten die het coronavirus gebruiken om internetgebruikers naar websites te lokken die virussen op hun computers installeren.

Het CCB en de Cyber Security Coalition organiseren ook een jaarlijkse nationale campagne om het bewustzijn van goede digitale gewoontes te vergroten.

De FOD Economie toont in zijn barometer (uitgave 2019)⁶⁰, naar aanleiding van de ICT-enquête huishoudens en individuen 2018⁶¹ waarbij mensen werden ondervraagd over hun gedrag inzake veiligheid en privacy op hun smartphone(s), aan dat weinig gebruikers de moeite nemen om rechtstreeks of via een abonnement beveiligingssoftware te installeren op hun smartphone(s). Slechts 13% van de particulieren heeft dit in België gedaan, wat ons land in het lage segment van de EU 28 plaatst. Onze prestaties liggen immers onder het gemiddelde van de EU 28 (15%) en onze belangrijkste buurlanden: Duitsland (23%), Nederland (17%), Frankrijk en Luxemburg (15%).

Het Vivaldi-regeerakkoord bepaalt echter dat "de regering de nieuwe digitale ontwikkelingen zal volgen en snel zal reageren met nieuwe wetten om de bescherming van de privacy en de eerlijke behandeling van de consument te waarborgen"⁶².

AANBEVELING nr. 15: VOORTDURENDE AANDACHT BESTEDEN AAN DE ONLINE VEILIGHEID

Voor de brc Verbruik moet dat gebeuren door middel van een realistische beoordeling en een passende aanpak van online risico's. Er moet een onderscheid gemaakt kunnen worden tussen de verschillende categorieën van online risico's, de bestaande online hulpmiddelen en grijze zones moeten worden belicht, bijvoorbeeld met de hulp van het [Kenniscentrum Mediawijs](#). De mensen moeten ook weten tot wie ze zich moeten wenden als ze vragen hebben of geconfronteerd worden met online risico's (bv.: ongewenste inhoud, phishing, online identiteitsdiefstal enz.). Op dit punt lijkt het CyberSecurity Center onvoldoende bekend te zijn bij het grote publiek. Een aanspreekpunt en een bredere verspreiding via verschillende kanalen (radio, televisie, kranten, telefoon, sms, enz.) zouden het mogelijk moeten maken om incidenten te melden en alledaagse vragen te stellen.

AANBEVELING nr. 16: BEWUSTMAKINGSCAMPAGNES OPZETTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN VERSPREIDEN

De brc Verbruik is van mening dat het zeer nuttig zou zijn om bewustmakingscampagnes te voeren en een overzicht van goede praktijken op te stellen en deze te verspreiden, met name via webinars, het delen van kennis, persartikelen en, op grotere schaal, via een groot aantal kanalen voor zowel de consumenten als de bedrijven.

⁶⁰ Zie p. 73.

⁶¹ De gegevens van deze enquête hebben betrekking op huishoudens van ten minste één persoon tussen 16 en 74 jaar en individuen tussen 16 en 74 jaar.

⁶² Zie p. 41.