

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 146
van **FREYA SAEYS**
datum: 29 november 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Digitale stress - Onderzoek Gezinsbond en OKRA

Uit een onderzoek door iVOX in opdracht van de Gezinsbond en de ouderenbeweging OKRA blijkt dat een op drie Belgen lijdt aan 'digitale stress'. De helft van de online actieve Belgen begint en eindigt hun dag met hun e-mails en sociale media door te nemen. Twintig procent van de Belgen voelt zich digitaal hulpeloos en ervaart stress omdat ze steeds meer zaken online moeten afhandelen.

Ook het constante e-mailverkeer tijdens, en vooral buiten, de werkuren bezorgt veel werknemers stress. Opvallend is dat meer dan de helft van de ondervraagden vindt dat er een wet moet komen die hen het recht geeft om e-mails buiten de werkuren niet meer te lezen en te beantwoorden. Intussen is op de website 'Mijn Factuur, Mijn Keuze' de 'digistresstest' gelanceerd.

1. Wat is de beleidsvisie van de minister wat betreft het recht om buiten de werkuren geen e-mails meer te lezen?
2. Volgens het onderzoek lijdt een op drie Belgen aan digitale stress.
Welke maatregelen neemt de minister momenteel om digitale stress te voorkomen en te verminderen? En welke maatregelen zou hij in de toekomst willen nemen?
3. Volgens het onderzoek voelt een op vijf Belgen zich digitaal hulpeloos.
Welke maatregelen worden - in samenspraak met andere beleidsdomeinen - genomen om burgers de kans te bieden hun digitale vaardigheden aan te scherpen?

ANTWOORD

op vraag nr. 146 van 29 november 2017

van **FREYA SAEYS**

De digitalisering van de informatiemaatschappij kent zowel voor- als nadelen. Dat is trouwens met elke technologische innovatie het geval. Een samenleving moet zich organiseren om met veranderingen om te gaan en uitsluiting of disruptie voorkomen.

Daarnaast is de aanwezigheid van stress in onze huidige levenswijze een fenomeen dat op diverse domeinen de kop opsteekt (mobiliteit, werk en zelfs vrijetijd) en waarin overheidsmaatregelen slechts een deel van de oplossing kunnen zijn.

1. Het recht om buiten de werkuren geen e-mails meer te lezen is een aangelegenheid die zich voordoet in de onderlinge verhoudingen tussen werkgever en werknemer. De arbeidswetgeving waarin algemene regels rond onderlinge arbeidsverhoudingen worden vastgelegd, is een federale bevoegdheid.
2. Volgens de cijfergegevens van de Vlaamse Regionale Indicatoren (VRIND) met betrekking tot het jaar 2016 gebruikte 85% van de 18-plussers in het voorbije kwartaal het internet en 60% mobiel internet. De Vlaming maakt een steeds breder gebruik van de mogelijkheden van het internet, al blijft dit gebruik zeer beperkt voor een kwart van de internetgebruikers. Verder is het gemiddeld aantal gebruikte toepassingen groter naarmate men jonger is, als men man is, hoger geschoold is of als het gezinsinkomen groter is. Anderzijds heeft 14,3% van de 18-plussers nooit een computer of een smartphone gebruikt in het voorbije kwartaal, waardoor heel wat burgers digitaal onbereikbaar blijven.

Het regeerakkoord stipuleert dat de burger bewust en kritisch met media moet leren omgaan, zeker in de hedendaagse digitale breedbandomgeving, waar gebruikers de media niet enkel passief ondergaan maar er ook actief aan participeren. Actieve deelname aan de media veronderstelt toegankelijke en betaalbare media. Ook kwetsbare doelgroepen moeten voldoende mediatoegang hebben en mediageletterd zijn. Mediagebruikers moeten bovendien de nodige vaardigheden verwerven om met nieuwe (sociale) media om te gaan.

Digitalisering mag niet tot uitsluiting leiden. Daarom moet elke dienstverlening van de overheid ook "analoog" bereikbaar blijven en willen we gebruikers ondersteunen in het omgaan met digitale media. Daarvoor doet de Vlaamse Gemeenschap een beroep op het Kenniscentrum Mediawijsheid, dat de expertise van diverse partners bundelt. Het Kenniscentrum Mediawijsheid ontwikkelt en ontsluit o.m. informatie en werkpakketten waarmee organisaties, verenigingen en personen die een faciliterende rol vervullen ten aanzien van bepaalde doelgroepen aan de slag kunnen in hun (reguliere) werking.

Zijdelings wil ik er nog aan toevoegen dat de zorgsector volop inzet op gegevensdeling tussen zorgverleners onderling en tussen hulpverleners, gebruikers en hun netwerk. Ook het (zoveel mogelijk) automatisch toekennen van rechten op basis van (al) gekende gegevens kan bepaalde "digitale stress" verminderen.

3. Het percentage internetgebruikers dat te maken kreeg met computerinfecties, misbruik van persoonlijke info, phishing, bankkaartfraude en blootstelling van

kinderen aan ongeschikte websites sluit voor België aan bij het Europees gemiddelde, terwijl Vlaanderen volgens de VRIND-gegevens doorgaans opvallend beter scoort dan Brussel en Wallonië. Dit toont aan dat de mediageletterdheid in het algemeen toeneemt, al blijken vooral kansarmen en ouderen de digitale boot nog te missen.

Om de digitale geletterdheid te verhogen werkt de Vlaamse Gemeenschap, zoals hoger gezegd, samen met het Kenniscentrum Mediawijsheid. Naast een beleid rond mediawijsheid is het ook noodzakelijk om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van ICT-hardware en digitale media voor (o.m.) ouderen te verzekeren. Om de digitale kloof verder te dichten is het cruciaal om laagdrempelige en bereikbare toegang te voorzien tot ICT-infrastructuur. Het beleidsdomein Welzijn kan hierin een belangrijke partner zijn door het helpen opzetten van openbare computerruimtes binnen de welzijnssector (zoals centra voor algemeen welzijnswerk, lokale dienstencentra en woonzorgcentra) en versterkt zo zijn betrokkenheid bij de werking van het kenniscentrum. Daarnaast herwerkt Onderwijs de algemeen vormende ICT-opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs. De huidige opleiding toepassingssoftware (in de praktijk: Office) voldoet niet langer aan de noden en verwachtingen van de doelgroep en ze verloor flink wat van haar maatschappelijke relevantie. Vandaar dat een nieuw opleidingsaanbod wordt uitgewerkt, meer bepaald enkele korte ICT-opleidingen met een competentiegerichte i.p.v. een softwaregerichte benadering. Alle opleidingen zullen competenties m.b.t. digitale veiligheid en problemen oplossen bevatten. Deze opleidingen zijn gericht op maatschappelijk functioneren en participeren, in het bijzonder m.b.t. digitale media en communicatie.