

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 113

van **WIM VERHEYDEN**

datum: 5 januari 2023

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

Digitalisering - Recht om overheidscommunicatie op papier of mail te blijven ontvangen

De digitalisering heeft ongetwijfeld veel voordelen. Toch levert een doorgedreven digitalisering ook problemen voor veel mensen. In april 2021 ondervroeg ik de minister al over de groeiende digitale kloof in Vlaanderen. Ik wees de minister op onderzoek (de zogenaamde 'Digimeter') dat uitwees dat een op de vijf Vlamingen problemen heeft om mee te surfen op de digitale versnelling, omdat ze niet over voldoende toestellen of vaardigheden beschikken om online te gaan. Het gaat daarbij om mensen die het financieel niet breed hebben en onvoldoende toestellen hebben om online goed te functioneren, maar ook over mensen die niet over de juiste digitale vaardigheden beschikken.

Ook uit de recentste editie van de Digimeter blijkt dat liefst de helft van de mensen vindt dat de technologische veranderingen en innovaties te vlug na elkaar komen. Nog steeds 17% van de bevolking blijkt geen relatie te hebben met digitalisering. Voor hen blijken zelfs een aantal digitale basisvaardigheden (bv. online betalen en aankopen) heel wat moeite te kosten. 65% blijkt het omgaan met digitale technologieën gemakkelijk te vinden. Bij 65-plussers geldt dit echter maar voor een derde van de mensen.

In antwoord op mijn vraag vorig jaar verwees de minister-president naar zijn initiatieven om de digitale geletterdheid te verhogen, onder meer in het kader van het post-coronarelanchebeleid. Toch zullen ook deze initiatieven niet iedereen bereiken of niet voor iedereen een oplossing betekenen, bijvoorbeeld wanneer iemand niet de financiële draagkracht heeft om zich nieuwe digitale toestellen aan te schaffen. Ik word nu gecontacteerd door een alleenstaande mama die het financieel niet breed heeft en me meedeelt welke moeilijkheden ze ondervindt om documenten via mail of post te kunnen blijven ontvangen. De dame pleit voor een basisrecht om documenten aldus te kunnen blijven ontvangen.

De problematiek is acuut: nog maar vorige maand berichtten de media over de onroerende voorheffing die massaal onbetaald bleef omdat het betalingsverzoek via e-box kwam.

1. Wat is de stand van zaken in de diverse projecten om de digitale geletterdheid te verhogen? Hoeveel Vlamingen werden daarbij al bereikt via welke projecten? Hoeveel wil men er nog bereiken?
2. Op welke manier wordt met betrekking tot de dienstverlening tegemoetgekomen aan mensen die zich budgettair (eventueel tijdelijk) geen smartphone of computer kunnen veroorloven?

3. Op welke manier wordt tegemoetgekomen aan mensen die hun communicatie via mail of post willen blijven ontvangen?
4. Bestaat er momenteel een 'recht' om overheids correspondentie via post en/of mail te blijven ontvangen? Zo ja, hoe wordt dit opgevat en hoe worden de burgers daarop gewezen? Welke rechten heeft de burger ter zake en op welke manier zijn de Vlaamse en lokale overheidsdiensten verplicht om daaraan tegemoet te komen? Zo niet, zullen daar striktere regels voor worden opgesteld? Zo niet, waarom niet?
5. Op welke wijze worden de resultaten van de digitale communicatie van de Vlaamse overheid via de e-box gemonitord? Wat zijn daarvan de resultaten? Hoeveel burgers worden zo effectief bereikt en hoeveel niet?
6. Welke andere initiatieven zal de minister desgevallend nog nemen in dit verband?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 113 van 5 januari 2023

van **WIM VERHEYDEN**

1. Een eerste project binnen het beleidsdomein van minister Weyts met betrekking tot het verhogen van de digitale geletterdheid is **Digisprong**. De visienota Digisprong is volop in uitvoering. De specifieke acties uit deze visienota hebben tot doel de digitale transformatie in de scholen aan te pakken. Via diverse acties worden de digitale vaardigheden van leerlingen op indirecte wijze verhoogd. Deze acties zijn gericht op alle Vlaamse scholen en de uitvoering ervan ligt bij het Kenniscentrum Digisprong.

De acties zetten in op vier verschillende luiken. Het eerste luik zorgt voor een investering van bijna 240 miljoen euro in de ICT-infrastructuur van scholen. Het tweede luik zet in op het versterken van het ICT-beleid van scholen. Om dit te verwezenlijken worden tools beschikbaar gesteld, zoals wegwijzers en sjablonen/checklists voor ICT-beleidsplannen. In een derde luik staat het verbreden en verdiepen van de ICT-competenties van leerkrachten en ander onderwijspersoneel centraal, via de investering in extra nascholingsmiddelen, de organisatie van ICT-bootcamps en het voorzien van een zelfreflectietool. In het vierde luik tenslotte is er aandacht voor digitale leer-middelen, onder andere via de site van KlasCement wordt hier volop op ingezet.

De digitale transformatie in de scholen zorgt ervoor dat leerlingen met een sterkere digitale basisvaardigheid de schoolbanken kunnen verlaten.

Binnen **Edusprong**, het plan voor een kwalitatief versterkt volwassenenonderwijs in uitvoering van het relanceplan "Vlaamse veerkracht", werden 4 speerpunten opgenomen. Eén van de speerpunten is 'digitale competenties versterken'. Twee projectoproepen werden gelanceerd naar de centra voor volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie, waarbij centra konden inzetten op één of meerdere speerpunten.

De projecten van de eerste projectoproep zetten m.b.t. het verhogen van de digitale geletterdheid voornamelijk in op het ontwikkelen en implementeren van een openleercentrum, al dan niet in combinatie met een begeleidingscentrum. Deze openleercentra zijn in eerste instantie toegankelijk voor de eigen cursisten, maar enkele projecten zetten ook in op het breder openstellen van het openleercentrum.

De projecten van de tweede projectoproep gaan breder en richten zich ook op het creëren van aanbod voor het verhogen van de digitale geletterdheid, met inbegrip van aanbod voor doelgroepen zoals gedetineerden, mensen in armoede, anderstaligen, kort- en oudgeschoolden en mensen met een handicap.

Resultaten en bereik zullen maar bekend zijn na afloop van deze projecten. De projecten van de eerste projectoproep lopen af op 31 augustus 2023, de projecten van de tweede projectoproep lopen af op 31 augustus 2024. Rapportering over de projecten door de centra is respectievelijk voorzien op 31 oktober 2023 en 31 oktober 2024.

Ook in het kader van het **Strategisch Plan Geletterdheid** van de Vlaamse Regering zetten we in op het verhogen van de digitale geletterdheid van jongeren en volwassenen, opdat zij meekunnen in de snel digitaliserende maatschappij (strategische

doelstelling 5). De uitvoering van de acties en engagementen van het Plan worden gemonitord. [De resultaten van de tussentijdse evaluatie](#) geven een overzicht van alle acties en engagementen die onze partners uitvoerden in het kader van het Strategisch Plan Geletterdheid. Op dit moment bereiden we de eindevaluatie van het Plan voor die we eind 2023, begin 2024 zullen opleveren.

Samenvattend kunnen we stellen dat het de verdienste was en is van het Strategisch Plan Geletterdheid, in samenwerking met belangrijke partners als Mediawijs en VVSG, om de partners van het Plan te informeren over en de afstemming te bewaken tussen de verschillende initiatieven (visienota's, projectoproepen,...) die worden genomen vanuit de verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid.

Noemenswaardig zijn ook de initiatieven van de ouderkoepels, die via vormingen en sensibilisering van bredere geletterdheid (waaronder digitale geletterdheid) in nieuwsbrieven een groot bereik kennen onder de ouders (cumulatief bereik van ongeveer 82.000 ouders). Ook organiseren de onderwijskoepels specifieke vormingsmomenten voor leraren en directies die duidelijke linken hebben met digitale geletterdheid (ongeveer 850 leerkrachten namen hieraan deel).

Verder was 'e-inclusie' ook het thema van de campagne **Week van de Geletterdheid**, zowel in 2020 als in 2021. We focussen hierbij op de digitale drempels waarop laaggeletterde mensen botsen om hun dagelijks leven te organiseren. We sensibiliseren en ondersteunen o.a. lokale besturen om hun digitale dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te maken. Deze campagnes omvatten de organisatie van de 'Week van de Geletterdheid' én andere activiteiten (studiedagen, webinars,...) doorheen het jaar over het centrale thema 'e-inclusie'.

Binnen het actieplan **Iedereen digitaal**, een initiatief binnen de bevoegdheden van minister Somers, ontvangen 191 lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie middelen om een lokaal e-inclusiebeleid uit te bouwen. De lokale besturen zetten met deze projecten, naast de uitbouw van een e-inclusiebeleid, ook in op acties voor burgers rond de verschillende aspecten van e-inclusie: toegang, vaardigheden, ondersteuning en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Binnen dit actieplan wordt er eveneens naar gestreefd om alle lokale besturen in Vlaanderen te betrekken bij het lerend netwerk e-inclusie.

Binnen de bevoegdheden van minister Brouns werden door het Departement Werk en Sociale Economie in 2021 en 2022 5 oproeprondes gelanceerd voor de oprichting van **Digibanken**. Deze oproep focust op 3 doelstellingen:

- het voorzien van hardware (laptops, gsm, tablets, ...) voor mensen die anders geen toegang tot deze technologie hebben.
- het voorzien van laagdrempelig opleidingen die werken aan digitale vaardigheden.
- ondersteuning bij het gebruik van essentiële dienstverlening. Denk aan Tax-On-Web, Mijn Burgerprofiel, apps van banken e.d.

In 2022 werden in totaal 54 Digibanken gelanceerd, goed voor 200 Vlaamse en 19 Brusselse gemeentes. Elke Digibank heeft als doelstelling om 1000 unieke personen over de doelstellingen heen te bereiken (ten laatste tegen 31 december 2024). Zo worden dus minimaal 54.000 personen bereikt in deze tijdspanne. In de praktijk wordt gemerkt dat verschillende Digibanken deze doelstelling nu al ruim voorbij zullen streven. Bij de laatste rapportering werden reeds 2347 mensen bereikt. Let wel, dit gaat enkel over de eerste 6 Digibanken, daar de overige Digibanken maar in 2023 operationeel zullen worden.

2. De lokale besturen gesubsidieerd binnen het actieplan **Iedereen digitaal** zetten via verschillende projecten in op het aanbieden van hardware op openbare plaatsen zoals de bibliotheek, het lokale dienstencentrum, het gemeentehuis, enz. Burgers kunnen

gratis gebruik maken van dit materiaal en krijgen hierbij eventuele ondersteuning. Sommige lokale besturen voorzien ook een financiële tussenkomst voor toegang tot internet of de aankoop van hardware.

3. Burgers kunnen zich vrijwillig inschrijven ('ik wil digitale communicatie ontvangen') en uitschrijven ('ik wil opnieuw papieren communicatie ontvangen') voor digitale overheidscommunicatie. De zgn. Document Provider (bv. de Magda Documentendienst) die de verzonden documenten distribueert, zal de inschrijvingsstatus van elke burger controleren en op basis daarvan ofwel een brief per post versturen ofwel het document via de zgn. Human Interface Provider (bv. Mijn Burgerprofiel, My eBox, Doccle) ter beschikking stellen van de burger.

Dit uitschrijven was voorheen minder gebruiksvriendelijk, omdat de burger naar het federale authenticatieplatform CSAM van de FOD BOSA moest gaan om daar zijn instemming met digitale communicatie in te trekken. De burger werd dus weggeleid van Mijn Burgerprofiel. Nu biedt Mijn Burgerprofiel zelf de burger de mogelijkheid om zich binnen de context van Mijn Burgerprofiel uit te schrijven door een eenvoudig proces te doorlopen.

Het uitschrijven binnen de context van Mijn Burgerprofiel beperkt zich wel enkel tot Mijn Burgerprofiel, indien er andere Human Interface Providers zoals Doccle of My eBox actief zijn, dan kunnen die instemmingen daar niet teruggetrokken worden. Het is binnen het huidige eBox protocol technisch niet mogelijk voor My eBox of Doccle om te weten of een burger ook een Mijn Burgerprofiel gebruiker is, of omgekeerd. Deze manier van werken staat niet op de lijst van geplande ontwikkelingen bij CSAM van de FOD BOSA en kan niet geïmplementeerd worden door Digitaal Vlaanderen.

Uitspraken die de ronde doen als in "ik heb me nooit ingeschreven voor eBox, maar toch is mijn eBox geactiveerd" kunnen formeel bevestigd worden als zijnde onwaar, omdat ook dit technisch niet mogelijk is. Een eBox kan nooit geactiveerd worden zonder uitdrukkelijke instemming van de burger. Als een eBox toch geactiveerd blijkt te zijn gaat het dan vaak om een vertrouweling of een gezinslid dat die instemming in de naam van die burger gegeven heeft, of de burger heeft dit onbewust gedaan, en is dit mogelijks zelfs vergeten.

4. Op 8 juli 2022 keurde de Vlaamse Regering de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden goed. Aan de hand van vijf principes, gekoppeld aan gebruikers- en digitale inclusiecriteria, wil deze strategie richting geven aan de toekomstige digitale dienstverlening van Vlaamse en lokale overheden.

Eén van de vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie is 'standaard digitaal'. Dit houdt in dat dienstverlening evolueert en verbetert vanuit de ambitie om de dienstverlening digitaal aan te bieden aan de gebruiker. Als burger kan ik zelf kiezen of ik volledig digitaal wil gaan of niet, als onderneming gebeuren al mijn interacties volledig digitaal. Met het oog op digitale inclusie wordt bij de implementatie van dit principe 'standaard digitaal' onder meer aandacht besteed aan sterke interne en externe communicatie, zodat het aanbod en het gebruik van overheidsdiensten duidelijk is voor iedereen, het faciliteren van de eerste stappen van het dienstverleningsproces, gebruik van eenvoudige taal, duidelijke visuele elementen en heldere instructies, het ondersteunen van gebruikers doorheen het proces volgens het principe 'click-call-connect'.

Voor zover het gaat om communicatie tussen overheid en burgers die juridische gevolgen heeft (bijv. aanvraag door de burger van een subsidie of betekening van de beslissing van de overheid i.v.m. die aanvraag) gelden bovendien de artikelen II.22 t.e.m. II.23/1 van het Bestuursdecreet.

Eén van de oogmerken van het Bestuursdecreet is om het eenvoudiger te maken om bestaande procedures te digitaliseren. Artikel II.22, Bestuursdecreet voorziet een equivalentiemechanisme waardoor instanties kunnen beslissen om bestaande procedures te digitaliseren, ook als de toepasselijke regelgeving alleen voorziet in de uitwisseling via analoge weg.

Bij de opmaak van dit artikel werd rekening gehouden met de digitale kloof en de nood aan een digitaal inclusieve dienstverlening. Artikel II.22, §2, Bestuursdecreet definieert om die reden specifieke vereisten voor de toepassing van het equivalentiemechanisme. Deze vereisten omvatten:

- een transparantieplicht voor de Vlaamse en lokale overheden om te informeren over de te volgen stappen en de gebruikte technieken en over de rechtsgevolgen van een elektronische uitwisseling;
- de uitdrukkelijke instemming door de burger, niet in de hoedanigheid van ondernemer, met de uitwisseling van berichten via elektronische weg;
- de mogelijkheid voor de burger, niet in de hoedanigheid van ondernemer, om die instemming steeds in te trekken.

In dit opzicht kan de burger, niet in de hoedanigheid van ondernemer, inderdaad de communicatie, zoals hierboven gespecificeerd, altijd per analoge weg blijven ontvangen. Of als de burger, niet in de hoedanigheid van ondernemer, zijn of haar instemming geeft en niet intrekt dan kan hij of zij de overheidscommunicatie, zoals hierboven beschreven, digitaal (bv. e-mail) blijven ontvangen.

In dit kader kan ook worden opgemerkt dat de eBox, weliswaar een federaal communicatiesysteem, hetzelfde mechanisme inbouwt: gebruikers, in de hoedanigheid van natuurlijk persoon, worden bij het activeren van de eBox om instemming verzocht en kunnen hun instemming ten allen tijde intrekken.

5. Het gebruik van individuele digitale communicaties of documenten wordt niet opgevolgd binnen de context van Mijn Burgerprofiel. Op het niveau van de Document Provider wordt enkel teruggekoppeld rond het aantal verzendingen en aantal verzenders. Mijn Burgerprofiel ambieert wel om langdurig inactieve gebruikers automatisch te informeren over hun actieve eBox instemming, en de daardoor mogelijk ongelezen communicaties. Indien de inactiviteit een bepaalde tijdsduur overschrijdt, zal de instemming vervallen.

Statistieken rond het gebruik van de eBox worden maandelijks gepubliceerd door FOD BOSA: <https://bosa.belgium.be/nl/ebox-statistieken>. Het verder uitbreiden van deze meetgegevens staat aldaar echter niet op de planning.

6. Binnen het actieplan **Iedereen digitaal** wordt verder ingezet op digitale geletterdheid. In 2023 zal er bijvoorbeeld een video-reeks worden ontwikkeld waarbij verschillende digitale toepassingen op een laagdrempelige manier worden besproken.

Het Departement Werk en Sociale Economie integreert digitale inclusie integraal in haar werking. Zo werden er bij de invoering van jobbonus meerdere ondersteuningskanalen voorzien om het rekeningnummer mee te delen. Daarnaast werken ze verder aan het Vlaams toegankelijkheidsbeleid door te kijken hoe ze het WSE-loket hierin kunnen versterken. Op die manier blijven ze stappen zetten naar integrale toegankelijkheid.