



**ICT-bezit en ICT-  
moeilijkheden van personen  
die leven in armoede**

**Een vergelijkend vragenlijstonderzoek**

Sarah Anrijs, Koen Ponnet, Lieven De Marez

## **Colofon**

**Titel:** ICT-bezit en -moeilijkheden van personen die leven in armoede: Een vergelijkend vragenlijstonderzoek.

**Auteurs:** Sarah Anrijs, Koen Ponnet, Lieven De Marez

**Publicatiedatum:** 7 oktober 2020

## **Universiteit Gent**

Vakgroep Communicatiewetenschappen

Onderzoeksgroep imec-mict-UGent

Miriam Makebaplein 1 9000 Gent

## **Met dank aan**

Beweging voor Mensen met een Laag Inkomen en Kinderen; De Fontein Gent; De Sloep-Onze Thuis; De tinten vzw; De Zuidpoort vzw; Filet Divers; KRAS vzw; Toontje; vzw De Sfeer; vzw Sivi; vzw Wijkpartenariaat-De Schakel; Wijkcentrum De Kring, en alle personen die deelnamen aan het onderzoek.

Contact:

Sarah Anrijs

T+32 9 264 91 53

[Sarah.Anrijs@UGent.be](mailto:Sarah.Anrijs@UGent.be)

Prof. Koen Ponnet

T+32 9 264 68 90

[Koen.Ponnet@UGent.be](mailto:Koen.Ponnet@UGent.be)

## **Gelieve te citeren als:**

Anrijs, S., Ponnet, K., & De Marez, L. (2020). *ICT-bezit en -moeilijkheden van personen die leven in armoede: Een vergelijkend vragenlijstonderzoek*. Gent: Universiteit Gent.

# Inhoud

Colofon.....	2
Inhoud.....	3
Kernbevindingen .....	4
1. Inleiding .....	5
2. Methodologie .....	6
3. Respondentenbeschrijving .....	8
4. ICT-bezit .....	9
5. ICT-gebruiksfrequentie .....	12
6. Algemene moeilijkheden en zorgen bij ICT-gebruik.....	14
7. Specifieke moeilijkheden bij ICT-gebruik.....	16
8. Omgaan met moeilijkheden bij ICT-gebruik .....	18
9. Conclusie.....	20
Bibliografie.....	21

## Kernbevindingen

- 20.7% van de inkomensarme personen heeft thuis **geen vaste computer, laptop of tablet omdat dit te duur is**. Bij de niet-inkomensarme personen is dit 2.1%.
- 15.5% van de inkomensarme personen heeft **geen internetverbinding thuis omdat dit te duur is**, terwijl niemand van de niet-inkomensarme personen dit als reden vermeldde.
- Ongeveer 30% van de inkomensarme personen **ervaart vaak vragen of problemen** bij het gebruik van een **computer of smartphone in het algemeen**. Bij de niet-inkomensarme personen is dit ongeveer 7%.
- Ongeveer 40% van de inkomensarme personen kan **problemen of vragen** bij het gebruik van een **smartphone of computer niet zelf oplossen** of heeft **hulp nodig** wanneer hij/zij **iets nieuw probeert**. Bij de niet-inkomensarme personen gaat het om ongeveer 15%.
- Ongeveer 40% van de inkomensarme personen ervaart **moelijkheden om online naar werk te zoeken**, i.e., online vacatures vinden, solliciteren of zich registreren als werkzoekend. Bij de inkomensarme personen gaat het om ongeveer 10%.
- Ongeveer 40% van de inkomensarme personen ervaart **moelijkheden om online financiële tegemoetkomingen aan te vragen**, i.e., online een uitkering of premie aanvragen. Bij de niet-inkomensarme personen is dit ongeveer 20%.
- Ongeveer 30% van de inkomensarme personen ervaart **moelijkheden om online belangrijke informatie te vinden**, i.e., online informatie vinden over sociale diensten, verzekeringen en EGW. Bij de niet-inkomensarme personen is dit ongeveer 10%.

# 1. Inleiding

Onderzoek naar het mediabezit en -gebruik in Vlaanderen toont aan dat de meeste personen een smartphone, computer en internetverbinding hebben, maar dat niet iedereen hier altijd even goed mee kan omgaan. In 2019 had 95% van de Vlamingen (18-65 jaar) een smartphone, 93% had een vaste computer of laptop en 98% had thuis een internetverbinding (Vandendriessche & De Marez, 2020). Tegelijkertijd gaf 14% aan problemen gelinkt aan digitale toepassingen niet zelf te kunnen oplossen en 20% zei digitale toepassingen te hebben vermeden omdat ze er niet vertrouwd mee zijn (Vandendriessche & De Marez, 2020).

Ondanks dat bevragingen bij de algemene bevolking interessante evoluties kunnen blootleggen (bv. “Wie bezit geen smartphone of computer?”), worden in deze bevragingen kwetsbare bevolkingsgroepen niet of onder gerepresenteerd, zoals personen die leven in armoede, personen met een beperking of personen met een migratieachtergrond (Anrijs, Ponnet, Neerinckx, et al., 2020). Bijgevolg is het onduidelijk in welke mate deze kwetsbare groepen over ICT-toegang en -vaardigheden beschikken.

Om aan dit hiaat tegemoet te komen hebben we een onderzoek naar ICT-toegang en -vaardigheden uitgevoerd bij personen die leven in armoede. De resultaten van dit onderzoek kunnen helpen om de impact van het digitaliseren van diensten en administratieve handelingen – zoals werk zoeken, verzekeringen afsluiten, financiële tegemoetkomingen of terugbetalingen aanvragen – beter te kunnen inschatten.

## 2. Methodologie

In dit rapport vergelijken we het ICT-bezit en ICT-moeilijkheden van mensen die leven in (inkomens)armoede ( $n = 58$ , steekproef 1) met een heterogene steekproef van mensen die niet leven in (inkomens)armoede ( $n = 569$ , steekproef 2).

Steekproef 1 focust op personen die leven in armoede. In de periode februari tot midden maart 2020 hebben we in samenwerking met verschillende Vlaamse armoede-organisaties een papieren vragenlijstonderzoek uitgevoerd. De vragenlijst die werd gebruikt is uitgebreid getest en gevalideerd in een eerdere wetenschappelijke studie (Anrijs, Ponnet, & De Marez, 2020). De rekrutering van de participanten gebeurde als volgt: Eerst werden via e-mail 22 Gentse organisaties die ondersteuning bieden aan personen in armoede gecontacteerd met de oproep om deel te nemen aan een onderzoek naar de digitale kloof in Vlaanderen. Ook Netwerk tegen Armoede verspreidde onze oproep naar organisaties buiten Gent. Op basis van deze oproep werden telefonisch afspraken vastgelegd met 12 organisaties. Concreet ging een onderzoeker telkens samen met twee studenten Communicatiewetenschappen – Universiteit Gent<sup>1</sup> langs op een bijeenkomst of activiteit van de organisatie. Na een korte toelichting van de organisatieverantwoordelijke werden alle aanwezige personen uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Indien gewenst las de onderzoeker of student alle vragen en antwoordenmogelijkheden voor aan de respondent.

In totaal vulden 114 personen die beroep doen op armoede-organisaties de vragenlijst volledig in. In dit rapport weerhouden we enkel de respondenten met een leeftijd tussen 18 en 64 jaar, omdat de vragenlijst zich hoofdzakelijk richt tot de actieve bevolking (zowel werkzame als werkloze actieve bevolking), hetgeen resulteerde in 74 respondenten. Verder weerhouden we enkel de respondenten met een maandelijks OESO equivalent inkomen van 1250 euro of minder, hetgeen overkomt met de armoededrempel in België voor een alleenstaande<sup>2</sup>. Het maandelijks OESO equivalent inkomen is het totale netto maandinkomen van een huishouden gemodificeerd voor het aantal leden van een huishouden, waarbij de eerste volwassene een score 1 krijgt, elke bijkomende volwassene of kind van 14 jaar en ouder een score 0.5, en elk kind onder de 14 jaar een score van 0.3. Door het totale netto maandinkomen te delen door de som van deze scores, wordt voor elke respondent een maandelijks OESO equivalent inkomen bekomen. Door deze modificatie kan het inkomen van respondenten vergeleken worden alsof ze allen een alleenstaande zouden zijn. Acht respondenten werden niet weerhouden omdat ze geen antwoord gaven op de vraag “Wat is het totale netto inkomen van uw huishouden?”. Nog eens acht respondenten werden niet weerhouden omdat ze een OESO equivalent inkomen hoger dan 1250 euro per maand hebben. Dit resulteerde in een totale steekproef van 58 respondenten. Gegeven de verschillende mogelijke definities van armoede (Bradshaw & Finch, 2003;

---

<sup>1</sup> Met dank aan Luka, Hendrik, Amber, Lore, Leni, Elise, Sarah, Lotte, Camille, Fien, Cynthia, Katrijn en Emma (Werkcollege Communicatiewetenschappelijk Onderzoek academiejaar 2019-2020)

<sup>2</sup> <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/bevolking-onder-de-armoededrempel>: De armoededrempel is gelijk aan 60% van het nationaal mediaan beschikbaar huishoudinkomen na sociale transfers (sociale zekerheids- en bijstandsuitkeringen). Deze armoededrempel wordt aangepast aan de samenstelling en grootte van het huishouden. Voor een alleenstaande lag de Belgische armoededrempel in 2018 op 1.187 euro per maand. Gezien de cijfers reeds twee jaar oud zijn, beschouwen we in dit rapport 1250 euro per maand als armoededrempel voor een alleenstaande.

Neckerman et al., 2016; Ponnet, 2014; Schenck-Fontaine & Panico, 2019), benoemen we in het verdere verloop van dit rapport deze 58 personen als inkomensarme personen.

Voor steekproef 2 werd gebruik gemaakt van een gelijkaardige bevraging. Respondenten werden gerekruteerd door een professioneel onderzoeksbureau dat beschikt over een panel van ongeveer 300.000 Belgische personen. In de periode september-oktober 2019, kregen 8000 Nederlandstalige panelleden (18-64 jaar, niet-student) een e-mail toegestuurd waarin ze werden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Om een heterogene steekproef te verkrijgen werd een gestratificeerde steekproef procedure gebruikt. Gebaseerd op federale statistieken voor het Vlaamse gewest werd op voorhand bepaald hoe de verhouding met betrekking tot geslacht, leeftijd en opleidingsniveau er moest uitzien in de totale steekproef zodat deze verhoudingen overkomen met de algemene populatie. Uiteindelijk verkregen we 569 bruikbare responses van personen die niet-inkomensarm zijn (dit zijn personen met een maandelijks OESO equivalent inkomen hoger dan 1250 euro).

Hierna rapporteren we de resultaten van de bevragingen in beide steekproeven. Waar mogelijk rapporteren we of deze resultaten statistisch significant van elkaar verschillen<sup>3,4</sup>.

---

<sup>3</sup> Aan de hand van Chi-square toetsen werd getest of de antwoorden van de inkomensarme respondenten statistisch significant verschillen van de antwoorden van niet-inkomensarme respondenten. In het geval dat meer dan 20% van de cellen in de 2x2 tabel minder dan vijf verwachte eenheden had, werd een Fisher's Exact test geïnterpreteerd in plaats van een Chi-square test. We spreken van statistisch significante verschillen indien de p-waarde kleiner is dan .05, in dit geval spreken we van een wezenlijk verschil tussen beide groepen of een verschil waarvan we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het niet aan toeval te wijten is.

<sup>4</sup> Zoals reeds aangegeven, weerhouden we in dit rapport enkel de antwoorden van respondenten tussen 18 en 64 jaar oud, teneinde beide steekproeven goed te kunnen vergelijken. We hebben echter dezelfde Chi-square toetsen uitgevoerd op de antwoorden van de totale steekproef van inkomensarme respondenten, ongeacht hun leeftijd (18-82 jaar,  $n = 87$ ) versus niet-inkomensarme respondenten (18-64 jaar,  $n = 569$ ), hierbij werden nagenoeg dezelfde statistische resultaten gevonden als gerapporteerd in het vervolg van dit rapport.

### 3. Respondentenbeschrijving

Aan de hand van een aantal socio-demografische en socio-economische variabelen beschrijven we hieronder beide steekproeven.

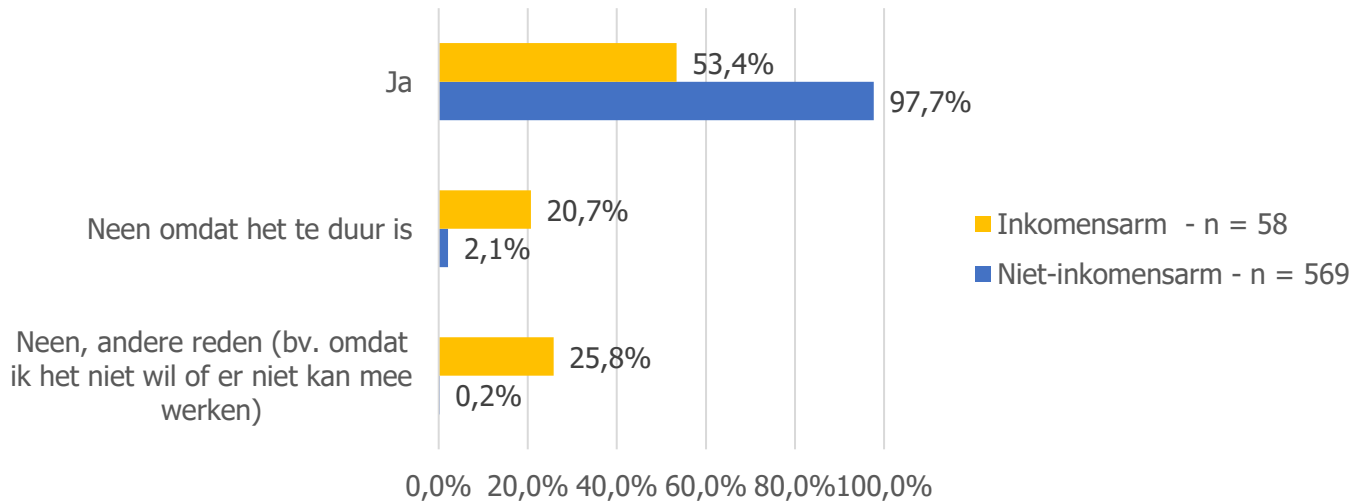
Beschrijvende variabelen	Inkomensarm	Niet-inkomensarm
	<i>N</i> = 58	<i>N</i> = 569
	<i>n</i> (%)	
<b>Geslacht</b>		
Man	34 (58.6%)	277 (48.7%)
Vrouw	24 (41.4%)	292 (51.3%)
Leeftijd in jaren (min-max / gemiddelde / standaardafwijking)	18-64 jaar ( <i>M</i> = 47.2, <i>SD</i> = 11.5)	18-64 jaar ( <i>M</i> = 39.6, <i>SD</i> = 13.2)
<b>Werkstatus</b>		
Ik werk niet	47 (81.0%)	155 (27.2%)
Ik werk deeltijds	7 (12.1%)	65 (11.4%)
Ik werk voltijds	4 (6.9%)	349 (61.3%)
<b>Werkzoekend</b>		
Ja, ik zoek (ander) werk	19 (32.8%)	76 (13.4%)
Neen, ik zoek geen werk	39 (67.2%)	493 (86.6%)
<b>Hoogst behaalde diploma</b>		
Geen diploma - diploma lager onderwijs of lagere graad secundair	22 (37.9%)	86 (15.1%)
Diploma secundair onderwijs	22 (37.9%)	204 (35.9%)
Diploma hoger onderwijs	14 (24.1%)	279 (49.0%)
<b>Burgerlijke staat</b>		
Ongehuwd	30 (51.7%)	218 (38.3%)
Gehuwd	6 (10.3%)	263 (46.2%)
Gescheiden	20 (34.5%)	71 (12.5%)
Verweduwd	2 (3.4%)	17 (3.0%)
<b>Nationaliteit moeder bij haar geboorte</b>		
Belgisch	33 (56.9%)	520 (91.4%)
Niet-Belgisch	24 (41.4%)	49 (8.6%)
Weet of zeg ik liever niet	1 (1.7%)	0 (0.0%)



## 4. ICT-bezit

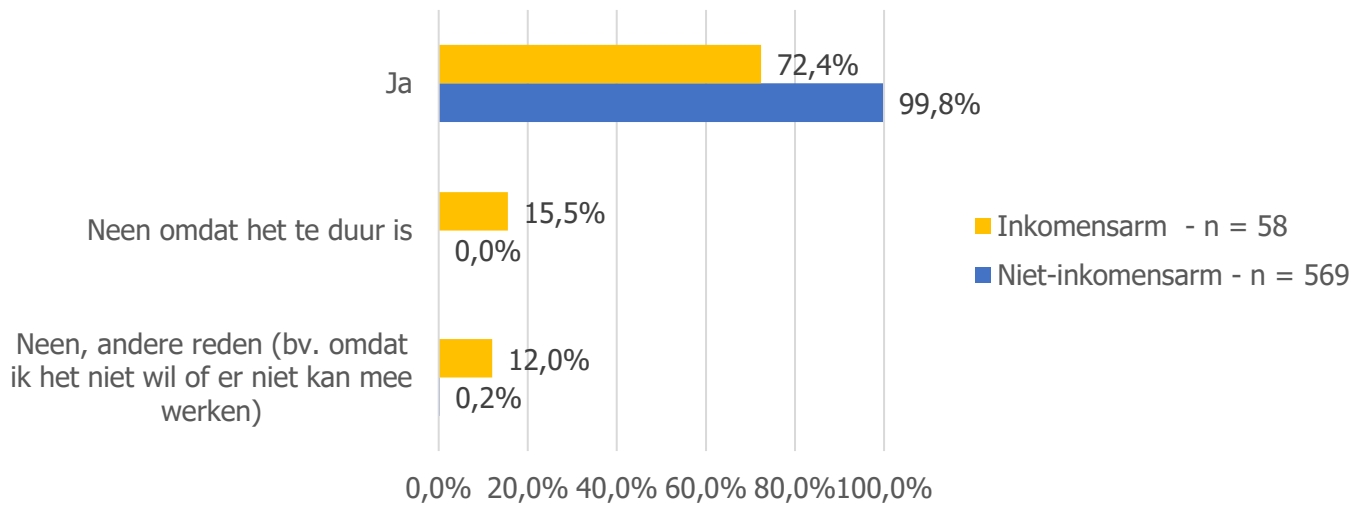
In beide bevragingen werd gepeild naar het ICT-bezit van de respondenten of de eigen toegang die zij hebben tot een computer, smartphone en internetverbindingen.

Fig. 1 Heb je thuis een vaste computer, laptop of tablet?



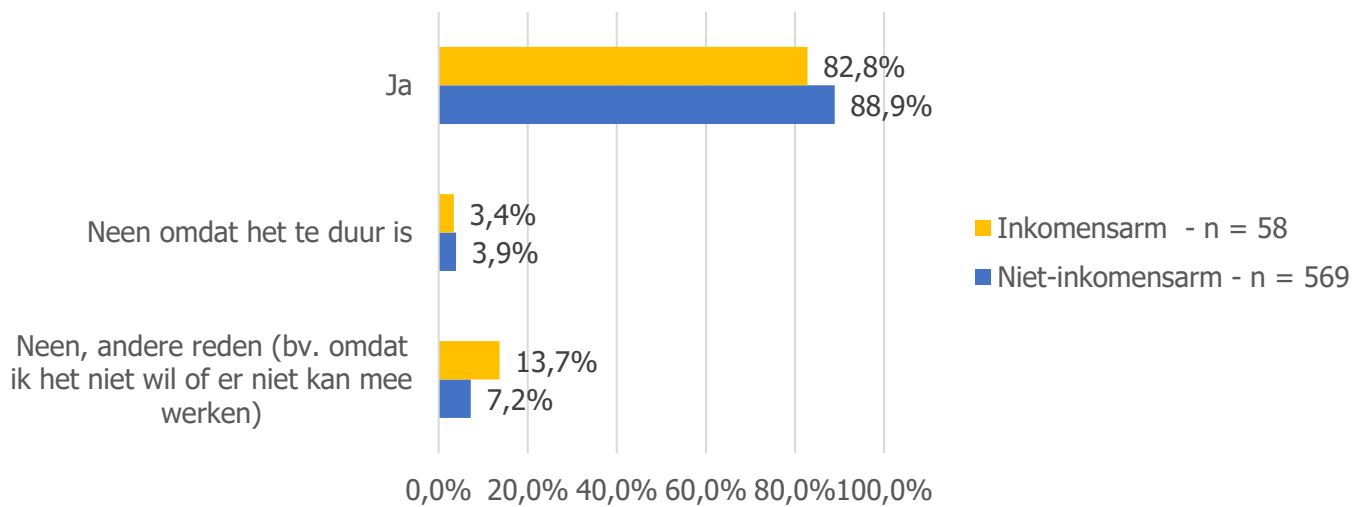
Zoals getoond in Figuur 1 blijkt dat meer dan de helft van de inkomensarme respondenten thuis beschikt over een vaste computer, laptop of tablet (53.4%), bij de niet-inkomensarme respondenten beschikt bijna iedereen over een vaste computer, laptop of tablet (97.9%). Verder blijkt uit Figuur 1 dat er verhoudingsgewijs meer inkomensarme personen zijn die zich geen vaste computer, laptop of tablet kunnen permitteren omwille van financiële redenen (20.7%), dan niet-inkomensarme personen (2.1%). Dit verschil is statistisch significant.

Fig. 2 Heb je thuis een internetverbinding?



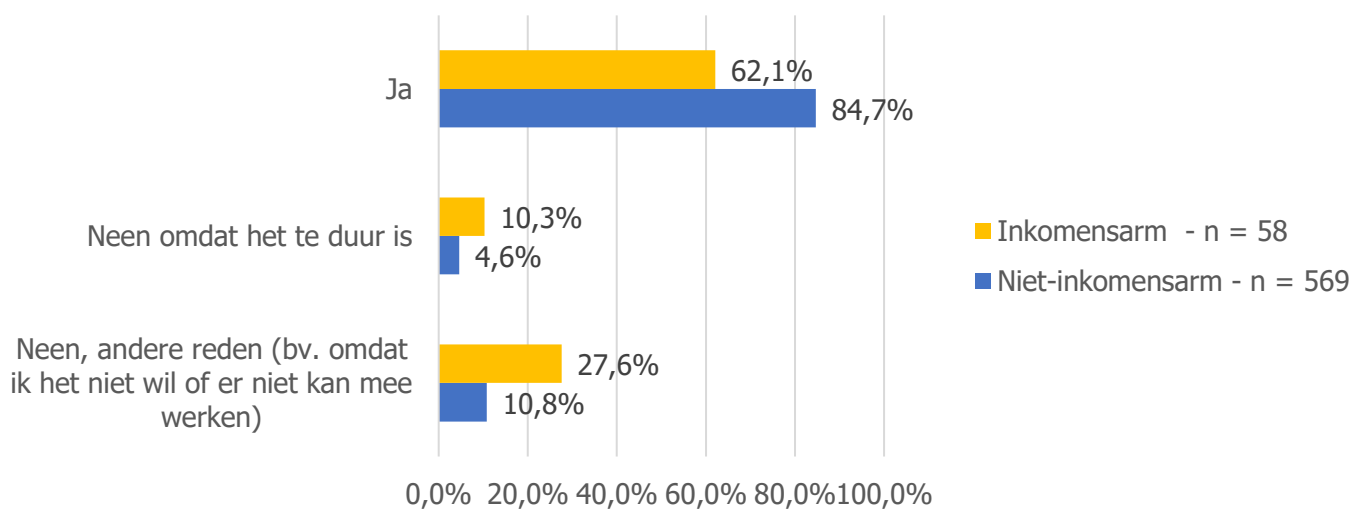
Figuur 2 toont dat 72.4% van de inkomensarme respondenten thuis een internetverbinding heeft tegenover 99.8% van de niet-inkomensarme respondenten. Ook hier blijkt dat er statistisch significant meer inkomensarme personen zijn die zich geen internetverbinding thuis kunnen permitteren omdat het te duur is (15.5%) dan niet-inkomensarme personen (0.0%).

Fig. 3 Heb je een smartphone?



Uit Figuur 3 blijkt dat iets minder inkomensarme personen geen smartphone hebben omdat dit te duur is (3.4%) dan niet-inkomensarme personen (3.9%). Dit verschil is echter statistisch niet significant. Tegelijkertijd geeft meer dan vier vijfde of 82.8% van de inkomensarme respondenten aan een eigen smartphone te hebben tegenover 88.9% bij de niet-inkomensarme respondenten.

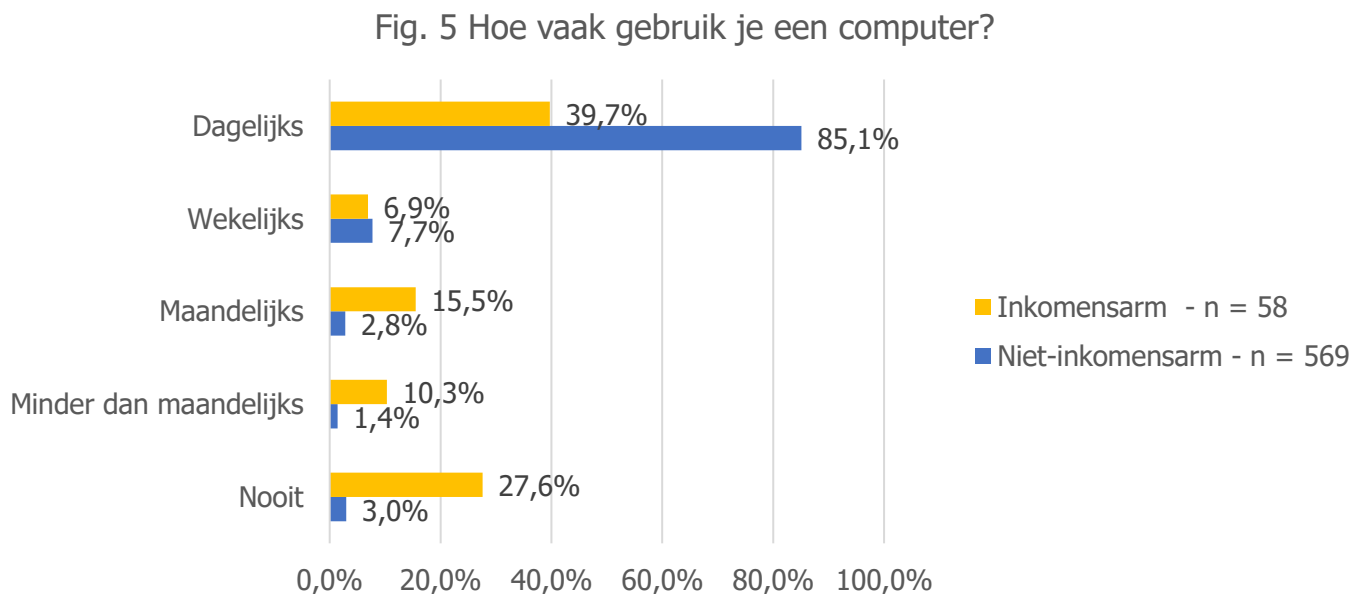
Fig. 4 Heb jij mobiele data op je smartphone?



Figuur 4 toont dat dubbel zoveel inkomensarme personen geen mobiele data hebben omwille van financiële redenen (10.3%) als niet-inkomensarme personen (4.6%). Dit verschil is echter statistisch niet significant. Verder blijkt dat meer dan de helft van de inkomensarme respondenten beschikt over mobiele data (62.1%). Bij de niet-inkomensarme respondenten gaat het om 84.7%.

## 5. ICT-gebruiksfrequentie

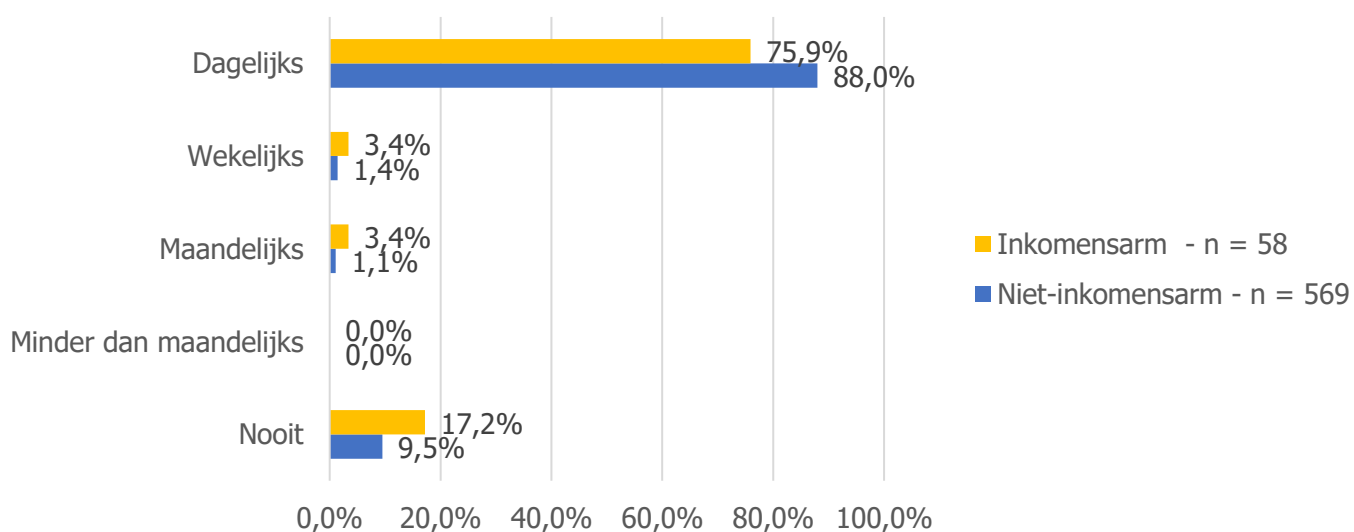
Niettegenstaande uit vorige paragraaf bleek dat er verschillende inkomensarme en niet-inkomensarme mensen geen eigen computer of smartphone bezitten, is het mogelijk dat zij van deze toestellen gebruik maken in openbare bibliotheken, via het verenigingsleven of via mensen uit hun omgeving. De respondenten uit beide steekproeven werden gevraagd hoe vaak ze gebruik maken van een computer (=vaste computer, laptop of tablet)<sup>5</sup> en smartphone, dit kan zowel een eigen toestel zijn als een niet-eigen toestel.



Figuur 5 toont dat zowel binnen de groep van inkomensarme en niet-inkomensarme personen, meer dan de helft van de respondenten maandelijks of vaker een computer gebruikt. Toch kunnen we stellen dat inkomensarme respondenten minder vaak een computer gebruiken dan niet-inkomensarme respondenten. Ter verduidelijking, uit Figuur 5 blijkt dat 39.7% van de inkomensarme personen dagelijks een computer gebruikt, bij de niet-inkomensarme respondenten gebruikt 85,1% dagelijks een computer. Verder geven significant meer inkomensarme respondenten aan nooit een computer te gebruiken (27.6%) dan niet-inkomensarme personen (3.0%).

<sup>5</sup> In het vervolg van het rapport wordt met computer steeds een vaste computer, laptop of tablet bedoeld. Dit werd ook zo vermeld in beide bevragingen.

Fig. 6 Hoe vaak gebruik je een smartphone?

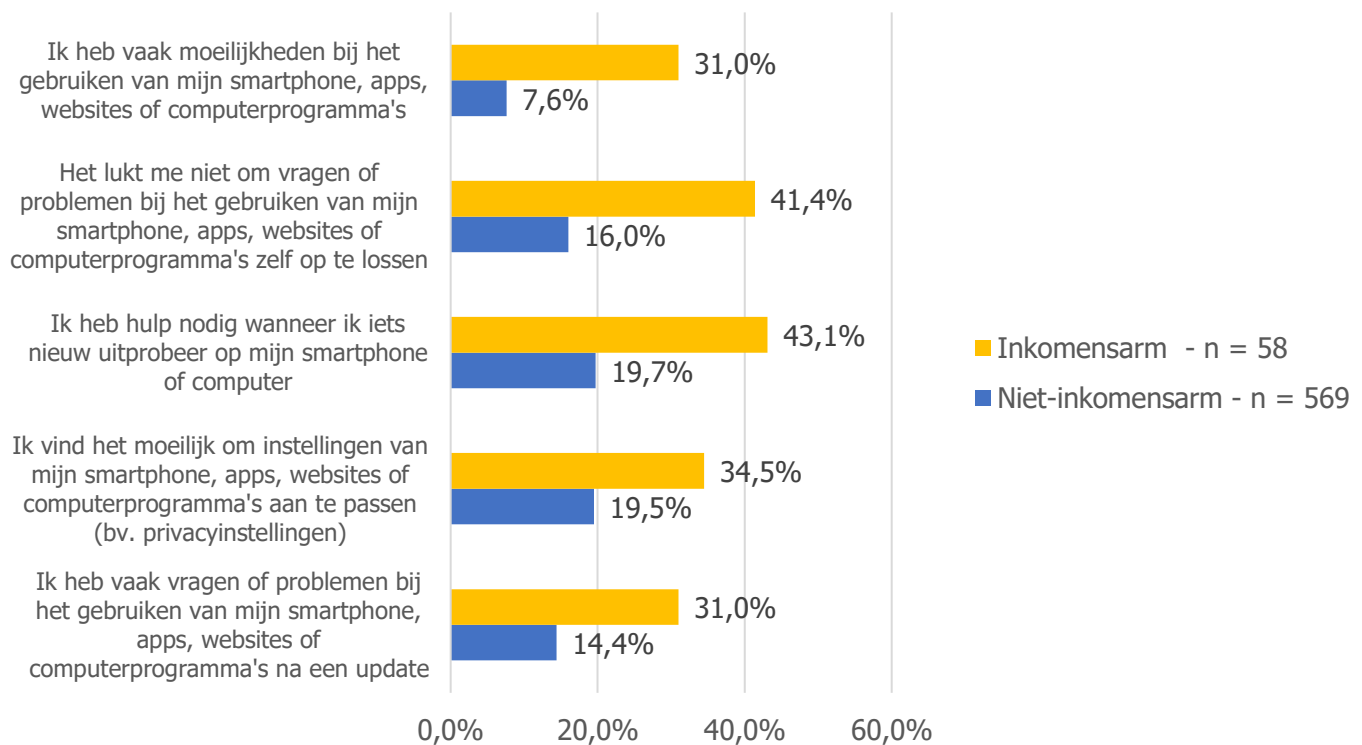


Figuur 6 toont aan dat meer dan drie vierde van alle respondenten maandelijks of vaker een smartphone gebruikt. Meer bepaald gebruikt 75.9% van de inkomensarme personen dagelijks een smartphone, bij de niet-inkomensarme respondenten gaat het om 88.0%. Verder geeft 17.2% van de inkomensarme respondenten aan nooit een smartphone te gebruiken tegenover 9.5% van de niet-inkomensarme personen. Dit verschil is echter statistisch niet significant.

## 6. Algemene moeilijkheden en zorgen bij ICT-gebruik

In het tweede deel van de vragenlijst peilden we naar algemene moeilijkheden die de respondenten ondervinden bij het gebruik van ICT en in welke mate ze zich hierdoor zorgen maken over de toekomst. Er werd verduidelijkt aan de respondenten dat we met moeilijkheden bedoelen “vragen of problemen hebben bij het gebruik van een smartphone of computer (bv. niet weten hoe een app of programma werkt, het lukt niet om ermee te doen wat men wil doen). Herstellingen of installaties die door een computerexpert moeten gebeuren worden hier niet mee bedoeld.”

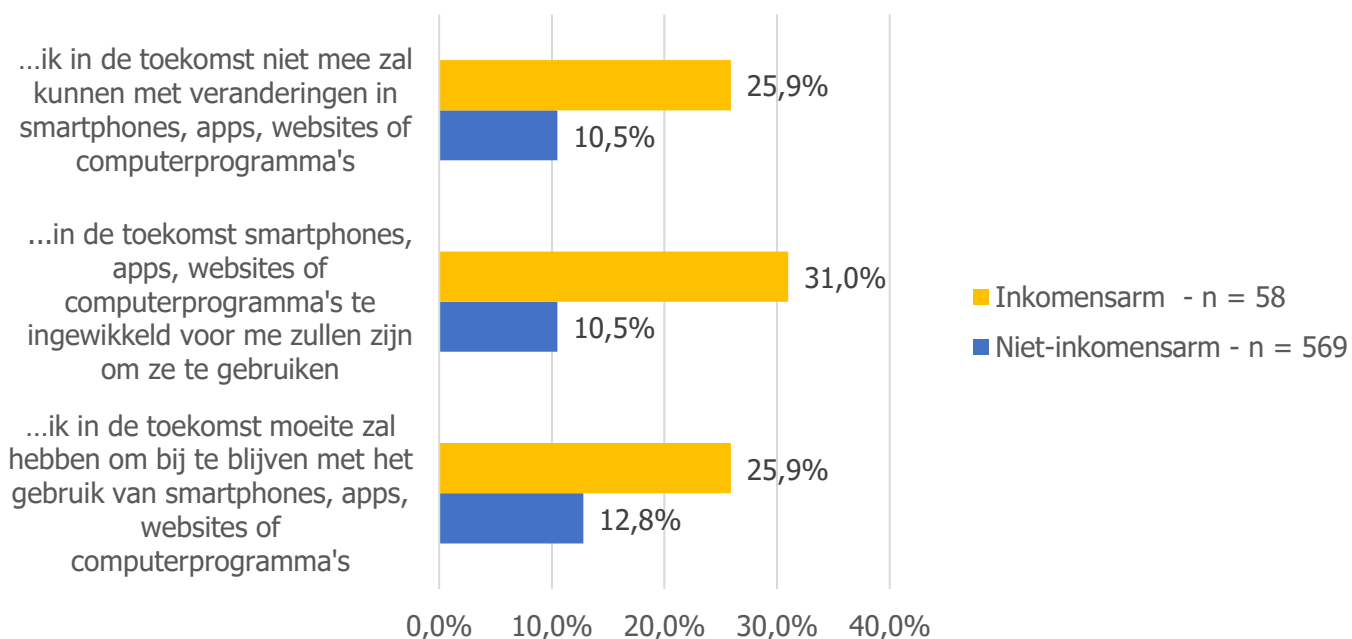
Fig. 7 Percentage respondenten dat (eerder) akkoord gaat met onderstaande stellingen



Figuur 7 toont aan dat een aanzienlijk deel van de inkomensarme respondenten vaak moeilijkheden ervaart bij het gebruik van een smartphone of computer in het algemeen<sup>6</sup>. Meer specifiek tonen de resultaten aan dat verhoudingsgewijs meer inkomensarme personen rapporteren dat ze vragen of problemen ervaren bij het gebruik van een smartphone of computer in het algemeen (31.0%), bij het aanpassen van instellingen (34.5%) of na een update (31.0%) dan niet-inkomensarme personen (respectievelijk, 7.6%, 19.5% en 14.4%). Bovendien rapporteren twee op vijf inkomensarme personen dat ze hulp nodig hebben om vragen of problemen op te lossen (41.4%) of wanneer ze iets nieuw uitproberen (43.1%), tegenover minder dan een op vijf niet-inkomensarme personen (respectievelijk 16.0% en 19.7%). Al deze verschillen zijn statistisch significant.

<sup>6</sup> Vraagstelling: “In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen? Over het algemeen..”; Antwoordcategorieën: Niet akkoord – Eerder niet akkoord – Noch niet akkoord/noch akkoord – Eerder akkoord - Akkoord

Fig. 8 Percentage respondentent dat zegt zich (heel) vaak zorgen te maken dat...



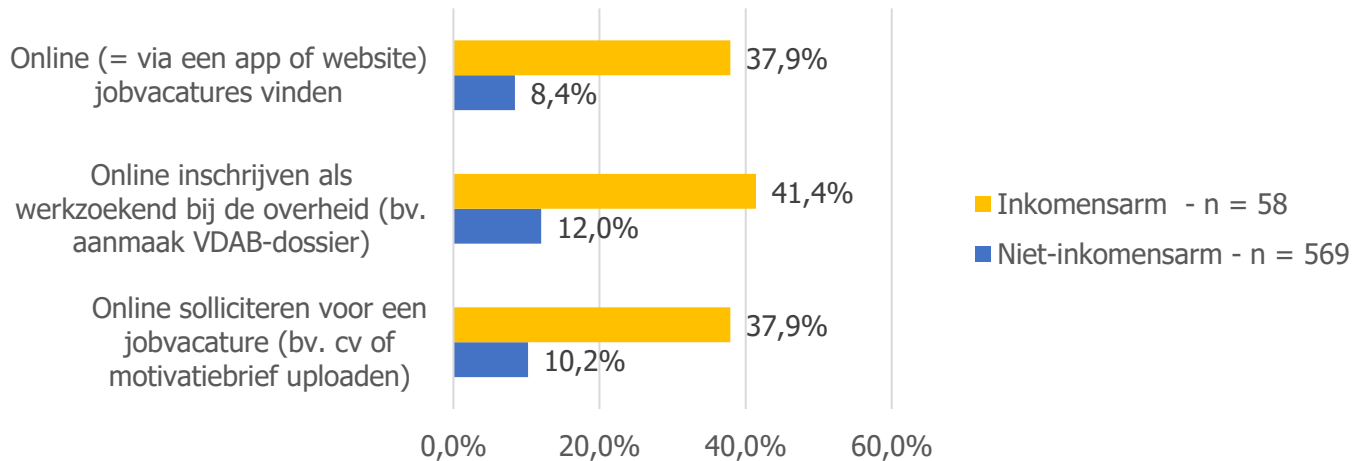
Uit Figuur 8 blijkt dat ongeveer een op vier inkomensarme respondenten zich vaak of heel vaak zorgen maakt moeite te zullen hebben met het gebruik van ICT in de toekomst (25.9% – 31.0%), bij de niet-inkomensarme personen is dit ongeveer een op tien (10.5% - 12.8%)<sup>7</sup>. Deze percentages verschillen statistisch significant van elkaar.

<sup>7</sup> Vraagstelling: “Denk terug aan de afgelopen zes maanden, in welke mate maak je je zorgen over onderstaande zaken?”; Antwoordcategorieën: Nooit – Zelden – Soms – Vaak – Heel vaak

## 7. Specifieke moeilijkheden bij ICT-gebruik

We peilden ook naar de mate waarin respondenten moeilijkheden ondervinden of zouden ondervinden om praktische basiszaken online te regelen. We verduidelijkten aan de respondenten dat we met praktische basiszaken bedoelen “zaken die gelinkt zijn aan basisnoden zoals inkomen, huisvesting en gezondheid”.

Fig. 9 Percentage respondenten dat (eerder) moeilijkheden ondervindt om zaken online te regelen

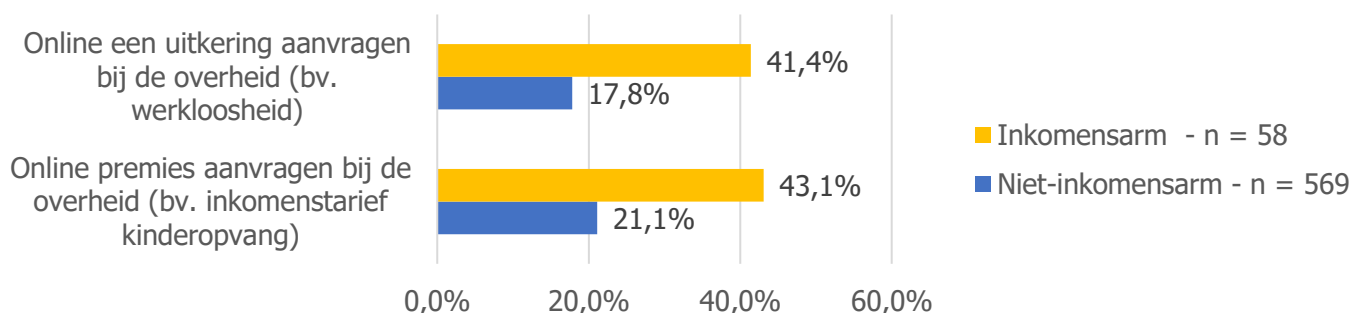


Uit Figuur 9 blijkt dat ongeveer twee op vijf inkomensarme respondenten aangeven moeilijkheden te ondervinden wanneer ze online vacatures moeten vinden (37.9%), zich online moeten inschrijven als werkzoekend (41.4%) of online moeten solliciteren (37.9%), deze percentages zijn statistisch significant hoger dan bij de niet-inkomensarme personen (respectievelijk 8.4%, 12.0% en 10.2%)<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Vraagstelling: “Indien het nodig zou zijn dat je onderstaande zaken doet zonder hulp van anderen, in welke mate zou je hier moeilijkheden bij hebben?”; Antwoordcategorieën: Geen moeilijkheden – Eerder geen moeilijkheden – Eerder moeilijkheden - Moeilijkheden

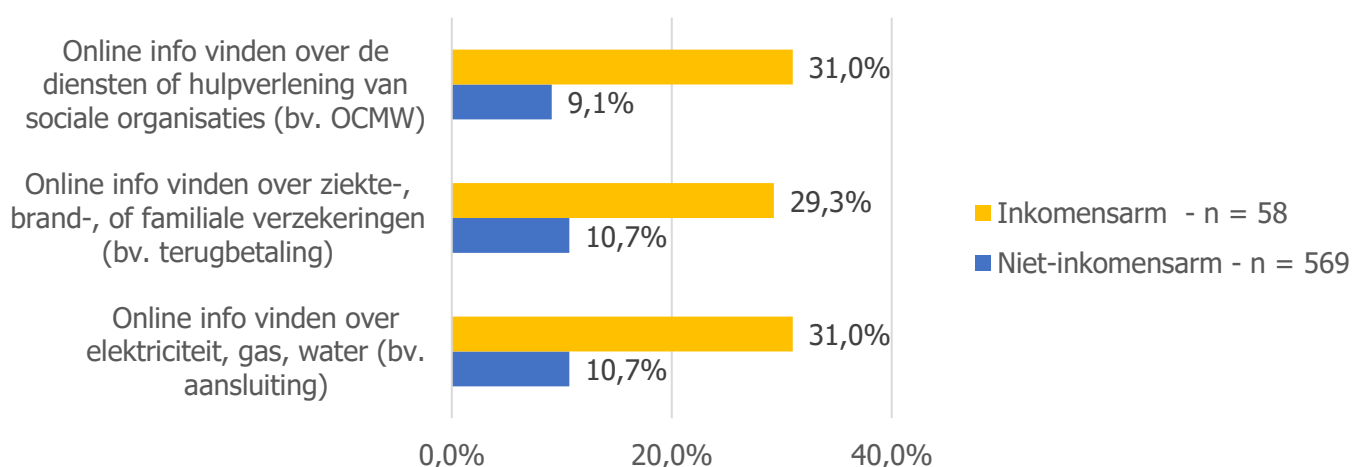


Fig. 10 Percentage respondentent dat (eerder) moeilijkheden ondervindt om zaken online te regelen



Figuur 10 toont aan dat het online aanvragen van een uitkering of premie bij een aanzienlijk deel van alle respondenten voor moeilijkheden zorgt<sup>9</sup>. Opnieuw tonen onze resultaten echter aan dat statistisch significant meer inkomensarme personen moeilijkheden ervaren bij het aanvragen van een uitkering (41.4%) of het aanvragen van een premie (43.1%), dan niet-inkomensarme personen (respectievelijk 17.8% en 21.1%).

Fig. 11 Percentage respondentent dat (eerder) moeilijkheden ondervindt om zaken online te regelen



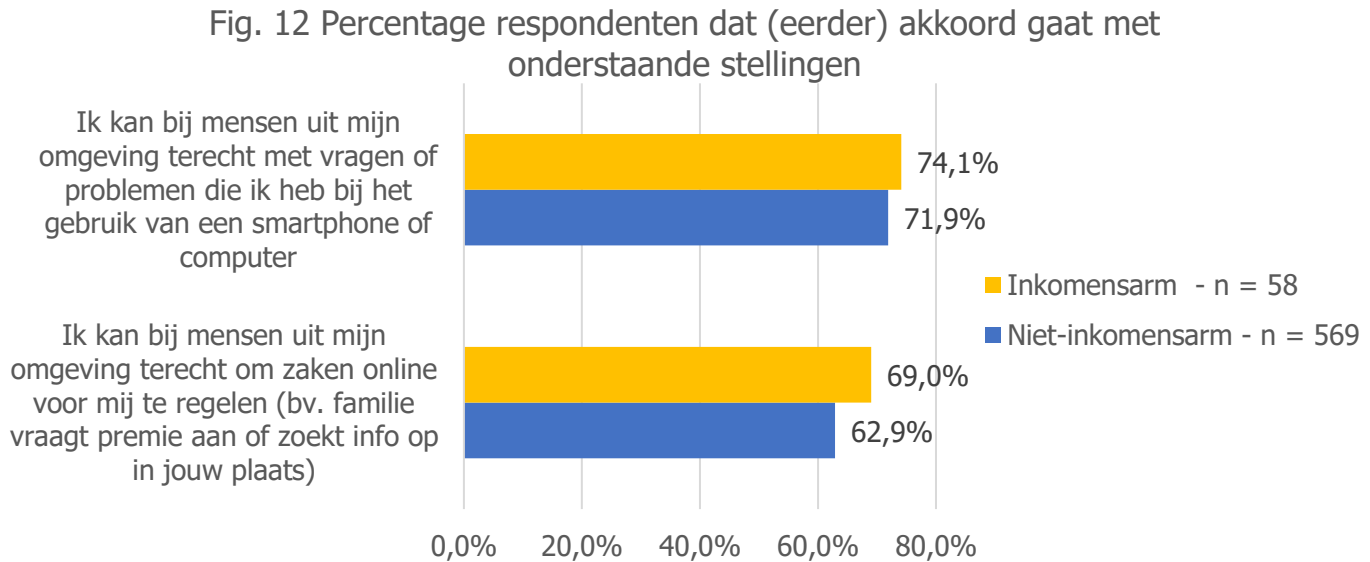
Figuur 11 toont dat minder dan de helft van alle respondenten moeilijkheden ervaart met het vinden van online informatie<sup>10</sup>. Opnieuw blijkt dat statistisch significant meer inkomensarme personen moeilijkheden ondervinden om info te vinden over sociale diensten (31.0%), verzekeringen (29.3%) en EGW (31.0%), dan niet-inkomensarme personen (respectievelijk 9.1%, 10.7% en 10.7%).

<sup>9</sup> Vraagstelling: “Indien het nodig zou zijn dat je onderstaande zaken doet zonder hulp van anderen, in welke mate zou je hier moeilijkheden bij hebben?”; Antwoordcategorieën: Geen moeilijkheden – Eerder geen moeilijkheden – Eerder moeilijkheden - Moeilijkheden

<sup>10</sup> Vraagstelling: “Indien het nodig zou zijn dat je onderstaande zaken doet zonder hulp van anderen, in welke mate zou je hier moeilijkheden bij hebben?”; Antwoordcategorieën: Geen moeilijkheden – Eerder geen moeilijkheden – Eerder moeilijkheden - Moeilijkheden

## 8. Omgaan met moeilijkheden bij ICT-gebruik

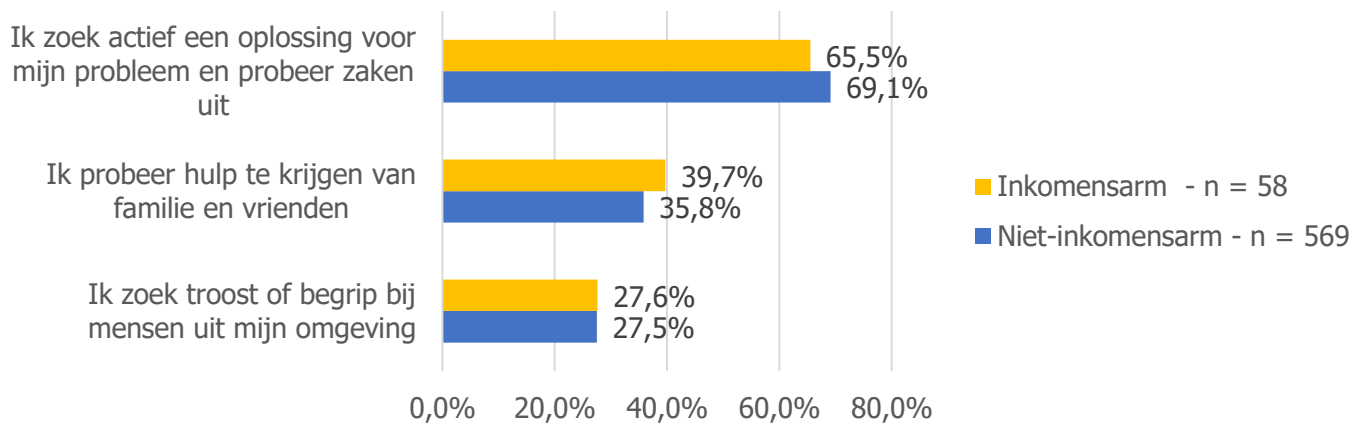
Tot slot peilden we ook naar de mate waarin personen het gevoel hebben terecht te kunnen bij hun omgeving met ICT-vragen en -problemen en welke coping strategie ze toepassen, dit zijn de acties die ze ondernemen om met hun vraag of probleem om te gaan.



Uit Figuur 12 blijkt dat over het algemeen een meerderheid van alle respondenten terecht kan bij mensen uit zijn/haar omgeving met moeilijkheden bij ICT-gebruik<sup>11</sup>. Meer specifiek tonen de resultaten aan dat iets meer inkomensarme personen het gevoel hebben terecht te kunnen bij mensen uit hun omgeving met vragen of problemen bij hun ICT-gebruik (74.1%) dan niet-inkomensarme personen (71.9%). Ook wat moeilijkheden bij het online regelen van praktische zaken betreft geven iets meer inkomensarme respondenten aan terecht te kunnen bij hun omgeving (69.0%) dan niet-inkomensarme personen (62.9%). Deze verschillen zijn echter statistisch niet significant.

<sup>11</sup> Vraagstelling: "In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen? Als ik dat zou willen of als het nodig zou zijn..." Antwoordcategorieën: Niet akkoord – Eerder niet akkoord – Noch niet akkoord/noch akkoord – Eerder akkoord – Akkoord

Fig. 13 Percentage respondentent dat vaak of altijd onderstaande strategie toepast bij het ervaren van vragen of problemen bij smartphone/computer



Uit Figuur 13 kunnen we afleiden dat inkomensarme en niet-inkomensarme personen slechts in beperkte mate verschillen in het toepassen van coping strategieën wanneer ze moeilijkheden ervaren bij het gebruik van een smartphone of computer<sup>12</sup>. De meest toegepaste actie om om te gaan met ICT-vragen en -problemen is zelf een oplossing zoeken door verschillende zaken uit te proberen, zowel bij inkomensarme (65.5%) als niet-inkomensarme personen (69.1%). Daarnaast vragen ook heel wat respondenten vaak of altijd hulp aan vrienden of familie (respectievelijk 39.7% en 35.8%). Een vierde van zowel inkomensarme als niet-inkomensarme respondenten zoekt vaak of altijd begrip van vrienden of familie (respectievelijk 27.6% en 27.5%), al dan niet naast het zoeken van een effectieve oplossing voor hun ICT-probleem. Deze verschillen zijn echter statistisch niet significant.

<sup>12</sup> Vraagstelling: “Wat doe je wanneer je vragen, problemen of zorgen hebt bij het gebruik van jouw smartphone, apps, websites of computerprogramma's? Als je nooit vragen/problemen/zorgen bij het gebruik van een smartphone of computer hebt, probeer je dan voor te stellen wat je zou antwoorden moest je er wel hebben.” – Antwoordcategorieën: Nooit – Zelden – Soms – Vaak – Altijd

## 9. Conclusie

Dit vragenlijstonderzoek had als doel om het ICT-bezit en de ICT-moeilijkheden van personen die leven in armoede in kaart te brengen. Kwetsbare bevolkingsgroepen zijn vaak onder gerepresenteerd in algemene bevestigingen wat tot een gebrek aan kennis en inzicht leidt over hun ICT-bezit en -vaardigheden. Nochtans is deze kennis van belang bij het digitaliseren van diensten en administratieve handelingen, - zoals werk zoeken, verzekeringen afsluiten, financiële tegemoetkomingen of terugbetalingen aanvragen -.

Uit onze resultaten blijkt dat inkomensarme personen significant vaker geen vaste computer, laptop of tablet, en geen internetverbinding hebben thuis omwille van financiële redenen dan niet-inkomensarme personen. Verder ervaren inkomensarme personen significant meer algemene moeilijkheden bij het gebruik van een computer en smartphone dan niet-inkomensarme personen. Bovendien ervaren inkomensarme personen ook significant vaker moeilijkheden bij het online regelen van praktische basiszaken die gelinkt zijn aan werk vinden, financiële tegemoetkomingen aanvragen en informatie vergaren, dan niet-inkomensarme personen. Verder tonen onze resultaten aan dat een aanzienlijk en vergelijkbaar deel van zowel de inkomensarme en niet-inkomensarme personen hulp ervaart vanuit zijn/haar omgeving voor vragen of problemen bij ICT-gebruik in het algemeen en bij het regelen van praktische basiszaken online. Gegeven de kleine steekproef van inkomensarme personen, moet voorzichtig worden omgesprongen met het veralgemenen van deze resultaten naar de algemene populatie.

Het feit dat personen in (inkomens)armoede vaker geen computer en internetverbinding hebben thuis omwille van financiële redenen en meer problemen ervaren met ICT-gebruik in het algemeen en om praktische basiszaken te regelen, impliceert dat het digitaliseren van dienstverlening en administraties personen die leven in armoede bijkomend kan benadelen ten opzichte van niet-inkomensarme personen. Daarom is het aan te raden dat beleidsmakers en overheden (blijvend) investeren in **een subsidiesysteem** dat ervoor zorgt dat inkomensarme **personen of gezinnen zich thuis een internetaansluiting** en/of -abonnement **kunnen veroorloven** tegen een voor hen betaalbaar tarief. Mogelijks kunnen ook telecomoperatoren computers in bruikleen tegen een sociaal tarief aanbieden aan deze gezinnen. Verder willen we beleidsmakers en overheden, maar ook niet-commerciële en commerciële organisaties aanbevelen om steeds **een minimale niet-digitale dienstverlening en administratie** voor hun doelpubliek te **waarborgen**, naast het streven naar digitaliseren van hun dienstverlening en administraties. Deze minimale niet-digitale dienstverlening kan op verschillende manieren ingevuld worden. Personen die niet in staat zijn om gebruik te maken van de digitale dienst of administratie kan men bijvoorbeeld fysiek begeleiden naar het zelfstandige gebruik ervan. Een andere mogelijkheid is een fysieke dienstverlening waarbij de overheidsdienst of organisatie zelf de digitale dienst of administratie voor de betrokken persoon vervult.

## Bibliografie

- Anrijs, S., Ponnet, K., & De Marez, L. (2020). Development and psychometric properties of the Digital Difficulties Scale (DDS): An instrument to measure who is disadvantaged to fulfill basic needs by experiencing difficulties in using a smartphone or computer. *PLOS ONE*, *15*(5), e0233891. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233891>
- Anrijs, S., Ponnet, K., Neerinckx, H., Drooghmans, N., Vandries, T., & Nijs, D. (2020). *ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: Bevindingen van een verkennend vragenlijstonderzoek*. Universiteit Gent. <https://biblio.ugent.be/publication/8662190>
- Bradshaw, J., & Finch, N. (2003). Overlaps in dimensions of poverty. *Journal of Social Policy*, *5*, 513–525.
- Neckerman, K. M., Garfinkel, I., Teitler, J. O., Waldfogel, J., & Wimer, C. (2016). Beyond income poverty: Measuring disadvantage in terms of material hardship and health. *Academic Pediatrics*, *16*(3), S52–S59.
- Ponnet, K. (2014). Financial stress, parent functioning and adolescent problem behavior: An actor–partner interdependence approach to family stress processes in low-, middle-, and high-income families. *Journal of Youth and Adolescence*, *43*(10), 1752–1769. <https://doi.org/10.1007/s10964-014-0159-y>
- Schenck-Fontaine, A., & Panico, L. (2019). Many kinds of poverty: Three dimensions of economic hardship, their combinations, and children’s behavior problems. *Demography*, *56*(6), 2279–2305. <https://doi.org/10.1007/s13524-019-00833-y>
- Vandendriessche, K., & De Marez, L. (2020). *imec.digimeter 2019: Digitale mediatrends in Vlaanderen*. imec.

### **Gelieve te citeren als:**

Anrijs, S., Ponnet, K., & De Marez, L. (2020). *ICT-bezit en -moeilijkheden van personen die leven in armoede: Een vergelijkend vragenlijstonderzoek*. Gent: Universiteit Gent.

### **Meer weten?**

Sarah.Anrijs@UGent.be

Koen.Ponnet@UGent.be