

Volksuniversiteit

29 april 2023

Duurzame Ontwikkeling

Wat is de volksuniversiteit:

5 keer per jaar verzamelen medestanders en militanten van ATD om kennis en ervaringen rond een bepaald onderwerp uit te wisselen. Het doel is om naast het leren van elkaar ook te zoeken naar beleidsmatige oplossingen voor problemen waar mensen in armoede in hun dagelijkse leven op botsen.

Bepalen thema:

Aan het begin van het werkjaar komen vertegenwoordigers van de verschillende lokale ATD-groepen samen voor de planningsdag. Samen bakenen we een aantal thema's voor de volksuniversiteit van het komende werkjaar af. We bepalen drie thema's voor vijf volksuniversiteiten. Een vierde thema wordt in functie van onze nationale volksuniversiteit bepaald in samenspraak met ATD Wallonie/Bruxelles en ATD België. Het laatste thema tenslotte bepalen we op basis van de actualiteit of op vraag van derden.

Duurzame ontwikkeling:

Twee jaar geleden organiseerde ATD Vlaanderen een volksuniversiteit rond klimaat. Na afloop had een delegatie van deelnemers aan deze volksuniversiteit een onderhoud met federaal minister van (onder meer) klimaat Zakia Khattabi.

Uit deze ontmoeting en de bijdrage van de volksuniversiteit aan het 'klimaat-debat' ontstond een waardevol contact tussen ATD en het kabinet van de minister.

Eind '22 vroeg het kabinet of we vanuit ATD voor een gelijkaardige insteek konden zorgen rond duurzame ontwikkeling.

Tijdens onze volksuniversiteiten staan we vaak stil bij innovaties en ontwikkelingen die op het eerste zicht evident, noodzakelijk, duurzaam, eenvoudig... lijken. In realiteit zijn er toch heel wat drempels en bezwaren voor mensen in armoede waardoor ze niet in de mogelijkheid verkeren om de baten te ervaren die deze ontwikkeling met zich meebrengt. Tijdens de volksuniversiteit van april'23 trachtten we om een beter zicht te krijgen op hoe mensen in armoede kijken naar duurzame ontwikkeling en hoe zij hier mee omgaan in hun dagelijkse leven.

Dit rapport geeft een weerslag van deze volksuniversiteit, over een thema dat bepaald werd na een vraag van Minister Khattabi en het kabinet klimaat leefmilieu, duurzame ontwikkeling en greendeal van België.

Inleiding

We leven in een snel veranderende samenleving. De klimaatproblematiek blijkt op vele vlakken een katalysator te zijn voor innovaties, digitalisering, radicale veranderingen mbt wonen, mobiliteit,... het leven in het algemeen.

We merken te vaak dat de drang om oplossingen te zoeken op basis van de nieuwste technologieën en digitale ontwikkelingen een groep mensen in de samenleving over het hoofd ziet. Hoe sneller we evolueren, hoe meer mensen er uit de boot vallen. Duurzame ontwikkeling heeft naast een economische en ecologische pijler ook een sociale component. Deze wordt echter vaak uit het oog verloren waardoor de ontwikkelingen die doorgevoerd worden vaak niet zo duurzaam zijn als ze op het eerste zicht lijken.

Wat is duurzame ontwikkeling?

Zowel in voorbereiding van de volksuniversiteit als bij aanvang bleek het nodig om het begrip duurzame ontwikkeling goed te omschrijven en af te bakenen. Wanneer we aan de doorsnee mens, of deze nu in armoede leeft of niet, vragen wat duurzame ontwikkeling juist is, krijgen we vaak antwoorden in functie van klimaat en ecologie. Nochtans is ook de sociale dimensie essentieel om te kunnen spreken van duurzame ontwikkeling. Deze sociale dimensie is gelijklopend met het motto van ATD: **'We laten niemand achter!'**



Tijdens de volksuniversiteit omschreven we duurzame ontwikkeling dan ook als de zoektocht naar **oplossingen** voor de **noden van vandaag**, zonder dat we de oplossingen voor de noden van **komende jaren** opgebruiken. De oplossingen die we zoeken moeten **voor iedereen** bruikbaar zijn.

Hoe staan mensen in armoede tegenover duurzame ontwikkeling?

Reeds bij aanvang van de volksuniversiteit werd aangegeven dat een aantal van de doelstellingen rond duurzame ontwikkeling bekend in de oren klinken. Een van de deelnemers vertelde dat we 'Stop armoede' reeds eerder zagen terugkomen in de decenniumdoelen. Het is soms wat frustrerend dat doelstellingen in mooie rapporten verschijnen, dat er actieplannen worden opgesteld, dure publicaties rond worden gemaakt maar dat we in de praktijk merken dat er bitter weinig verandert.

Besteed meer aandacht aan de sociale dimensie van duurzame ontwikkeling.

Maak doelstellingen concreet en formuleer ze 'smart' zodat behaalde resultaten zichtbaarder zijn.

Voer uit wat gepland is, plan niet wat onuitvoerbaar is.

Formuleer geen doelstellingen waarvan je op voorhand weet dat je ze niet zal halen.

Duurzame ontwikkeling is een verantwoordelijkheid van iedereen. Er zijn heel wat zaken waar mensen in armoede hun steentje aan kunnen en willen bijdragen. De **sterkste schouders** zullen echter het **meeste gewicht** moeten dragen, maar de vrees is dat vooral mensen aan de onderkant van de samenleving inspanningen zullen moeten leveren en vooral heel veel van het weinige dat ze al hebben moeten opgeven.

Het is duidelijk dat er bij de SDG's ook heel wat doelstellingen zitten waar mensen in armoede een **onmiddellijke baat** bij zien: **stop armoede**, maar ook doelstellingen rond **welzijn en gezondheid** zijn belangrijk voor mensen in armoede

We bleven het langste stilstaan bij goed onderwijs. Onderwijs kan een hefboom zijn op individueel vlak, maar het kan ook een hefboom zijn in functie van het behalen van deze SDG's.

Mensen geven aan dat heel wat kinderen in armoede in het **bijzonder onderwijs** terecht komen. Dit voelt vooralsnog eerder aan als **bezigheidstherapie** dan dat het een echte opleiding inhoudt. Kinderen worden er te weinig aangesproken op hun talenten en de samenleving onderwaardeert deze vorm van onderwijs. Op deze manier heeft onderwijs voor een hele groep kinderen en jongeren in de samenleving **geen duurzaam effect**. Wanneer goed onderwijs een duurzame ontwikkelingsdoelstelling is, moeten alle onderdelen van het onderwijs zinvol zijn en een waardering uitspeken naar de kinderen en jongeren die er deel van uitmaken.

Ook rond welzijn en gezondheid zien we dat er heel wat mensen drempels en moeilijkheden ervaren. Vaak hebben deze te maken met **financiële drempels, beperkte mobiliteit of een moeilijke toegang** vanuit een doorgedreven digitalisering bij de betreffende diensten of voorzieningen.

Daarom focussen we tijdens het tweede deel van de volksuniversiteit op drie thema's: **mobiliteit, digitalisering en huisvesting**. Rond dit laatste thema, huisvesting hebben we het afgelopen jaar verschillende keren gewerkt. We hernemen het om het **in functie van duurzame ontwikkeling** verder onder de loop te nemen.

De duurzame ontwikkelingsmarkt:

Tijdens de volksuniversiteit maken we drie marktkramen. In deze marktkramen staan slogans die verwijzen naar duurzame ontwikkeling mbt het thema van de kraam. We vragen de aanwezigen of de slogan klopt, waarom wel/ waarom niet en zoeken ook naar hoe het beter kan.

Wonen



Kwalitatief wonen kost geld. De eisen die aan een woning worden gesteld worden steeds maar groter (verwarming, isolatie, ventilatie, elektriciteit,...). Hierdoor blijven de **prijzen** voor een woning **stijgen**. Huurprijzen nemen hierdoor een te grote hap uit het budget van mensen met een laag inkomen. Indien je wonen **betaalbaar** wil houden, kom je vaak in een kwalitatief minderwaardige woning terecht. Deze woningen zijn **minder geïsoleerd en aangepast aan de huidige norm** op vlak van energieprestatie.

Ook **binnen sociale huisvesting** horen we heel wat ervaringen van mensen die in een pas gerenoveerde sociale woning wonen, maar waar er ondanks de renovatie onvoldoende geïsoleerd is, of sociale woningen die niet gerenoveerd zijn en waar op sommige plaatsen zelfs nog sprake is van enkel glas. Het uitrusten van sociale woningen met **duurzamere energiesystemen** (zonnepanelen, warmtepomp,...) gebeurt **te sporadisch** waardoor mensen met de **laagste inkomens het meeste betalen voor energie**. Zij betalen dan ook nog eens **extra om de kosten** van mensen die wel dergelijke installaties kunnen betalen te **compenseren**.

Wanneer je geen 'gemiddeld' gezin hebt wordt het nog moeilijker om een aangepaste kwalitatieve woning te vinden. We denken dan aan **grote gezinnen of alleenstaanden**, ouders die deels hoederecht hebben over hun kinderen, grootouders die tijdelijk voor hun kleinkinderen willen/moeten zorgen... Zij komen **vaker op de privémarkt** terecht waar zij met **hoge huurprijzen en niet aangepaste woningen** geconfronteerd worden.

Een **plafonnering van de huurprijzen** zou een oplossing kunnen zijn. Het streefdoel moet blijven dat woonkosten **1/3^{de} van je inkomen** behelzen. Wanneer je met een vervangingsinkomen privé huurt, zou dit momenteel betekenen dat je een woning moet

vinden met een huurprijs van 3 à 400€. Gelukkig is er het systeem van huursubsidies, maar over de toekenning van huursubsidies valt heel wat te zeggen.

In situaties van **wooncrisis** worden er pas **maatregelen** genomen als het reeds **te laat** is. Je moet eerst dakloos worden en een aantal dagen op straat leven voordat je prioritair in aanmerking komt voor een sociale woning. Op dat moment zijn problemen al uitgediept en is het **moeilijker** om **tot een oplossing** te komen.

Hoewel iedereen vrij zijn/haar **energieleverancier** zou moeten kunnen kiezen, zien we in de praktijk dat dit nog steeds niet overal het geval is. De **vrije keuze** komt hierdoor in het gedrang. De keuze voor **groene energie**, maar ook de keuze voor de leverancier die het beste past bij jouw **verbruik en gezinssituatie**. In sommige situaties kan zelfs **geen sociaal tarief** toegekend worden. Deze problemen situeren zich vooral in woonblokken, al dan niet met collectief verwarmingssysteem.

Heel wat mensen in armoede hebben het gevoel zich hier niet over te kunnen uitspreken tegen eigenaar of huisvestingsmaatschappij. Er is een crisis op de woningmarkt en mensen in armoede zijn zich ervan bewust dat indien ze hun woning verliezen, het zeer moeilijk wordt om een nieuwe woonst te vinden. Ze zijn extreem **afhankelijk** van hun huiseigenaar.

Huiseigenaars en zelfs huisvestingsmaatschappijen spelen hierop in om hen **monddood** te maken en de **situatie ongewijzigd** te laten.

De deelnemers van de volksuniversiteit beklemtonen nog eens hoe **belangrijk een goede woning** is voor **mentaal en fysiek welzijn**.

Wanneer het over duurzaam wonen gaat, hebben mensen in armoede het gevoel de speelbal te zijn van eigenaars en huisvestingsmaatschappijen. Sensibilisering bij een brede bevolking heeft weinig zin. Focus op eigenaars en maatschappijen die woningen beheren.

Verplicht op zijn minst de huisvestingsmaatschappijen hun woningen (sneller) aan te passen aan de huidige norm en waak tevens dat de huurprijs betaalbaar blijft voor de laagste inkomens.

Controleer of renovaties van oude en nieuwe sociale woningbouw gebeuren volgens de huidige norm van isolatie en voorzien zijn van duurzame energiesystemen.

Zoek oplossingen voor de almaar stijgende huurprijzen.

Vermijd wooncrisissen.

Bewaak de vrije keuze van energieleverancier beter, ken het sociaal tarief automatisch toe en behoud de uitbereiding van het sociaal tarief zoals tijdens de energiecrisis.

Zoek oplossingen voor het feit dat mensen met een laag inkomen meebetalen voor een reconversie die vooral de begoede burger ten goede komt. (cf zonnepanelen)

Mobiliteit

Voor mensen met een beperkt inkomen lijken de LEZ (lage emissie zones) een **'klasse-mobiliteit'** te veroorzaken: zij die voldoende middelen hebben, doen wat ze willen en betalen met de glimlach de toeslag. Mensen in armoede moeten plots hun auto verkopen en hebben zo een mobiliteitsalternatief minder.

Door de **'verkeersknip'** moet je vaak omrijden waardoor je **meer uitlaatgassen** produceert. Dit maakt het moeilijk om te geloven dat het werkelijk om een milieu of klimaatmaatregel gaat.

Daarnaast zorgen LEZ soms voor onverwachte administratieve moeilijkheden. Iemand die om medische redenen met een wagen ergens opgehaald moet worden, kan nog steeds de LEZ zone binnen. Je moet echter wel telkens opnieuw de **nodige vergunning** aanvragen om in de LEZ binnen te mogen met de wagen.

De LEZ wordt ook wel positief onthaalt door mensen die vaak de fiets nemen. Er is **minder verkeer**, dus veiliger en je ademt niet de hele tijd **giftige stoffen** in. Ook in Antwerpen wordt de auto gebannen uit het centrum. Om dit een succes te laten zijn voor iedereen, moeten een aantal **randvoorwaarden vervuld worden** voor mensen die zich niet met de fiets kunnen verplaatsen. Vb: **park and ride zones, voldoende openbaar vervoer naar het centrum...** Bewoners mogen in Antwerpen wel nog met hun wagen het centrum in. Dit lijkt maar eerlijk ook.

Een elektrische wagen is vaak geen alternatief voor mensen in armoede. In het algemeen zijn er bedenkingen over hoe **schadelijk de batterijen** zijn van elektrische wagens nadat ze uit het verkeer worden gehaald. Nog problematischer is het **opladen van de wagen**. Sociale **woonblokken** zijn niet van laadpunten voorzien en in de stad zijn er te weinig. Daarnaast is er ook nog **de installatiekost van de laadpaal** en de **aankoopkost van de wagen** zelf die veel hoger liggen dan bij een traditionele auto.

Autodelen is **geen alternatief**. De **instapkost** bij Cambio is veel te hoog. Mocht dit goedkoper zijn, dan zou dit een alternatief kunnen zijn. Maar dan zijn er nog steeds de stijgende kosten voor het behalen van een rijbewijs.

De fiets wordt gepromoot, maar ook hier zien we een verschil naar mogelijkheden in functie van socio-economische ranking. Natuurlijk is fietsen leuker en gemakkelijker indien je een semi-kunstmatige aandrijving hebt. **Mensen in armoede** kunnen zich echter **moeilijk een elektrische fiets** veroorloven. Daarnaast is er het probleem van de **veilige stalling** indien je in een appartement of kleine woning woont.

Mensen die al wat ouder zijn en nooit met de fiets hebben gereden zijn **bang op de fiets**. Je kan hen niet van de ene dag op de andere op een fiets in de stad zetten. Ook op het platteland is dit geen alternatief. Daar is het misschien rustiger rijden, maar de afstanden zijn er groter en de fietspaden vaak in slechte staat.

Kinderen hebben door een onveilige omgeving afgeleerd om zich met de fiets in het verkeer te begeven. In sommige scholen wordt er ingezet op **fiets- en verkeerslessen**. De school kan

dit ook niet alleen. Ook ouders dragen verantwoordelijkheid en moeten samen met hun kinderen oefenen om zich op een veilige manier tussen de andere weggebruikers te begeven.

In grote steden voelen voetgangers zich vaak niet veilig op straat door fietsers. Als **voetganger** ben je de **zwakste weggebruiker**. **Fietsers** zijn **vaak onvoorzichtiger** dan automobilisten die op een vaste rijstrook rijden, stoppen voor lichten, niet op de stoep rijden, met beperkte snelheid rijden....

Openbaar vervoer is een ecologischere manier om je te verplaatsen. Openbaar vervoer wordt echter ook duur. Er zijn vaak kortingen voor groepen in de samenleving die het wat moeilijker hebben, maar niet iedereen is op de hoogte van die kortingen. Ze zouden die **beter bekend moeten maken**. Daarnaast is het soms ook **een gedoe om bij de juiste dienst het juiste papiertje** te halen om je korting te krijgen.

Daarnaast is het openbaar vervoer de laatste jaren minder en **minder betrouwbaar**. Materieel is verouderd, er is te weinig personeel, er zijn te veel **stakingen en incidenten**. Er zijn ook haal wat **lijnen afgeschaft**. Je kan in Gent bvb. niet meer met de bus vanuit het centrum naar de begraafplaats.

De laatste tram en bus is reeds vroeg. Sommige stadsdelen worden **slechts tot 22u45** bediend. Een avondje theater of een uitje in het centrum zit er bijgevolg niet meer in.

Ook in landelijke gebieden ervaren mensen het openbaar vervoer als ontoereikend. Het concept van de **belbus** is helemaal uitgehold. Vroeger kon je steeds dicht bij je huis een bus nemen (750m). Nu moet je soms **een paar kilometer gaan** vooraleer je bij de halte komt. Je moet in het weekend ook vaak meerdere bussen nemen waardoor je lang doet over relatief korte afstanden. We horen voorbeelden van trajecten van 20 kilometer waar je meer dan 3 uur en half over doet.

We betalen met plezier **belastingen**, indien ze **op een goede manier** worden **aangewend**. Nu hebben we dit gevoel echter niet. We zien te weinig van de zuur betaalde belastingen terug in maatregelen die mensen in armoede en een hele samenleving ten goede komen.

Zorg voor meer openbaar vervoer, zowel meer haltes en lijnen als later op de avond (niet enkel woon-werk maar ook in functie van vrije tijd).

Zorg voor betrouwbaar openbaar vervoer, investeer voldoende in trein/tram/bus.

Zet meer in op initiatieven die volwassenen en kinderen met de fiets leren rijden.

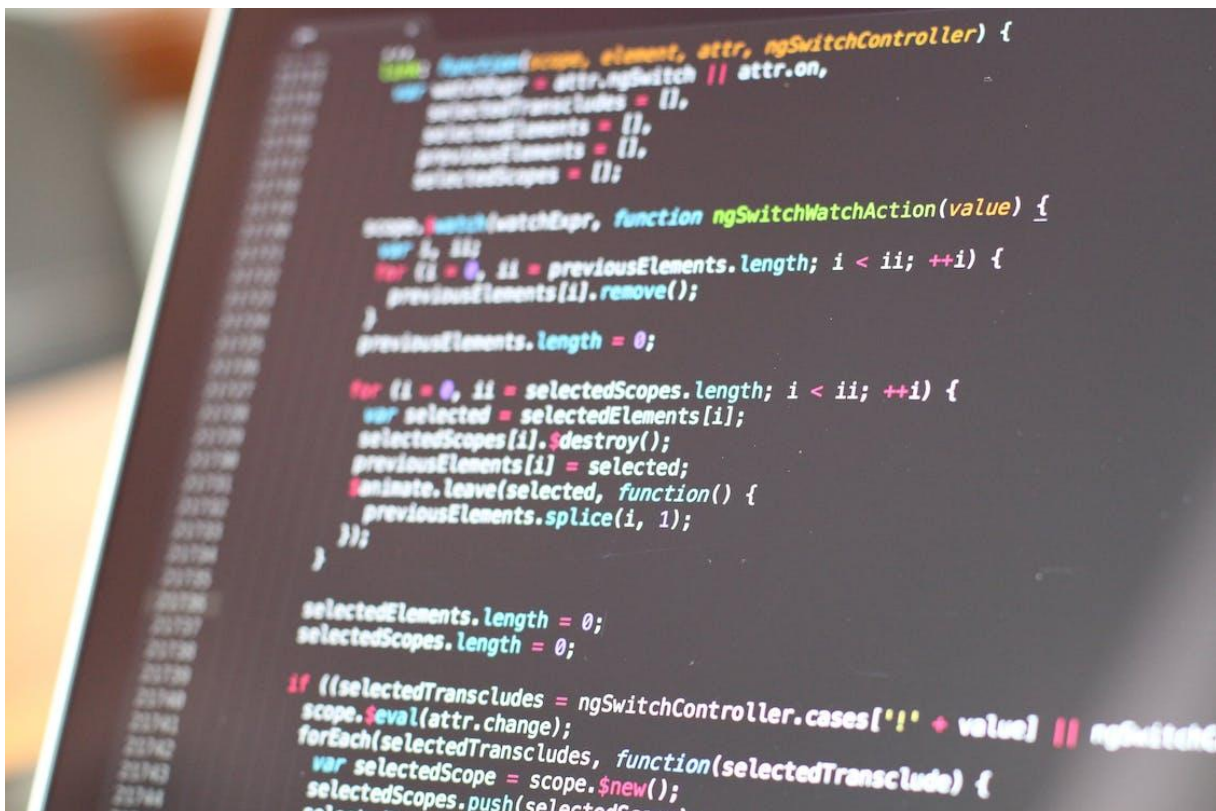
Zorg voor een gelijkwaardigheid tussen weggebruikers, let op voor klasse-mobiliteit (wie betaalt mag met een vervuilende auto in de LEZ).

Digitalisering

We horen vaak dat **digitalisering** een **essentieel** onderdeel is van een **duurzame ontwikkeling**. Via digitale dienstverlening moeten we ons minder verplaatsen en verbruiken we minder brandstof. Loketten en gebouwen moeten minder open en dus minder verwarmen en zelfs personeel kan van thuis uit werken wat een energiebesparing met zich mee brengt. Papieren documenten worden digitaal, dus minder grondstoffen,... Noem maar op. Digitalisering lijkt een wondermiddel dat hand in hand gaat met duurzame ontwikkeling. Maar hoe zit het met de **sociale component**. Is deze snelle en ver doorgedreven digitalisering ook een zegen voor mensen die in armoede leven?

Op de afbeeldingen die we tijdens deze workshop voorschotelen, staan allerlei quotes die de duurzaamheid en deugdzzaamheid van digitale dienstverlening in de verf zetten. We vroegen aan de deelnemers van de volksuniversiteit of zij dit daadwerkelijk zo ervaren.

Ondanks alle bedenkingen en drempels beseffen mensen in armoede zeer goed dat **digitale evoluties** ook hen **ten goede** komen. Alleen is het voor hen niet steeds even eenvoudig om hier ten volle van te kunnen profiteren.



Gezien de digitale evolutie en het groeiende belang van het digitale, zou **toegang tot internet een basisrecht** moeten zijn. Zoals hierboven beschreven kan digitalisering een katalysator zijn voor duurzame ontwikkeling op diverse domeinen. Wanneer een samenleving steeds **meer digitale verwachtingen** heeft van en steeds **hogere digitale eisen** stelt aan haar leden, dan moet deze samenleving er ook voor zorgen dat iedereen mee op de digitale sneltrein zit.

Heel wat diensten hebben zich sinds de coronacrisis teruggeplooid in een vorm van **digitale dienstverlening**. De dienst is volledig omgezet naar een online dienst of je kan enkel via digitale weg een afspraak bekomen. Naast het feit dat deze ommekeer niet voor iedereen even gemakkelijk is, willen we zeker niet voorbijgaan aan het feit dat heel wat mensen **sociaal geïsoleerd** leven. Het **contact met diensten** is vaak het weinige contact dat ze met andere mensen hebben. Door diensten digitaal te maken, dreigen we nog meer het contact met deze groep te verliezen zodat ze nog meer geïsoleerd raken.

Momenteel bestaan er al wel wat punten waar je kan beschikken over **gratis Wifi**. Deze zijn echter **beperkt** tot bepaalde **publieke gebouwen** en dan vooral in grotere steden. Het aanbod is ook groter in het **centrum van een stad** dan in de rand. Er worden voorbeelden aangehaald uit het buitenland waar je op het **openbaar vervoer gratis wifi** hebt.

De toegang tot internet waarborgen, is **niet enkel** zorgen voor **gratis wifi**. Heel wat mensen geven aan dat ze over **weinig digitale vaardigheden** beschikken en niet met internet en computers kunnen werken. Anderen geven dan weer aan stukje bij beetje bij te leren dankzij de **hulp van diensten en externen** die hen begeleiden bij het vervullen van hun digitale verplichtingen. De **digipunten** krijgen hierin een bijzondere vermelding. Heel wat mensen geven aan dat ze daar goed geholpen werden en zelf ook hun digitale vaardigheden aanscherpten bij een digipunt.

Het digitale blijkt regelmatig een excuus voor **zaken die fout lopen**. Ook al weet je dat het anders is, toch heeft de **computer steeds gelijk**. Wanneer er fouten worden gemaakt, lijkt het eens zo moeilijk om ze recht te zetten. Er is een blindelings vertrouwen in de juistheid van digitale data terwijl we toch vaststellen dat er regelmatig zaken fout lopen met digitale meters, digitale aanmeldingen e.d. De **verantwoordelijkheid en consequenties** van fouten worden te gemakkelijk afgewezen verwijzend naar het digitale.

Digitalisering zou een vereenvoudiging kunnen betekenen. In de praktijk zien we dat dit niet steeds het geval is. Door gebruik te maken van computersystemen en -programma's, zijn er in sommige gevallen **tussenschotten** ontstaan **tussen diensten** die het gebruik maken van diensten nodeloos **complex en tijdsintensief** maken. Denk maar aan de verschillende diensten in een gemeentehuis die niet steeds op elkaar afgestemd zijn. Voor ieder loket afzonderlijk moet je een digitale afspraak maken. Het wordt moeilijker om voor verschillende diensten tegelijk naar het gemeentehuis te gaan omdat je de digitale afspraak tussen verschillende diensten niet op elkaar kan afstemmen. Uiteindelijk moet je zo alsnog verschillende verplaatsingen maken om je zaken in orde te krijgen.

Mensen voelen zich hoe langer hoe meer **een nummer**. Doorgedreven digitalisering zorgt voor minder fysiek contact, maar herleidt mensen ook vaak tot een digitaal dossier, opvolgnummer of QR-code. Ook in voedselbanken worden namen vervangen door een QR-code. Slechts een beperkt deel van de mensen rond de tafel weet exact wat een QR-code is, laat staan dat men weet hoe het te gebruiken. Digitale toepassingen kunnen zeker een hulp zijn. Je weet zo sneller en gemakkelijker dat je aan je limiet zit. De digitale toepassing moet echter steeds gepaard gaan met een **warm menselijk contact om sociaal isolement tegen te gaan** en niet het gevoel te hebben herleid te worden tot een **digitaal dossier**.

Er wordt snel overgeschakeld naar het digitale zonder zich **bewust te zijn** van wat er voor een klant allemaal nodig is om van **digitale dienstverlening** gebruik te kunnen maken. Goedkopere laptops zijn vaak minder goed uitgerust waardoor je nog heel wat hulpstukken moet bijkopen. Denk maar aan een **printer met cartridge en papier, camera, een kaartlezer,... maar ook software en betalende apps...**

De evolutie gaat zeer snel. Zo snel dat mensen niet steeds de **tijd krijgen om mee te zijn** in deze evolutie. Je hebt een website of applicatie nog niet te goed onder de knie of er komt al een **update of nieuwe versie** waar je mee moet leren werken. Vaak ligt de focus bij verdere ontwikkelingen bij het ICT-gedeelte en wordt er **onvoldoende afgetoetst** of ook digitaal **minder sterke gebruikers** nog met de nieuwe toepassing aan de slag kunnen. Daarnaast neemt het **updaten** van programma's en toepassingen **veel dataruimte** in beslag, die mensen in armoede niet steeds hebben of die een extra hap uit hun budget nemen.

Digitale toepassingen hebben geen rust nodig. Waar vroeger enkel 's ochtends bij de post een onbetaalbare factuur of een brief met slecht nieuws kon toekomen, is dit nu **24 op 24 en 7 op 7**. Uiteraard komt dit in eerste opzicht de bereikbaarheid ten goede. Het heeft echter ook enkele nadelige effecten. Dit kan heel wat **stress** bezorgen zonder dat dit afgebakend is tot een moment in de dag. We zien dit ook terugkomen bij kinderen en jongeren die geen veilig moment meer kennen wanneer ze gepest worden. Via digitale weg gebeurt dit niet enkel meer tijdens de schooluren, maar ook ver daarbuiten 's avonds, tijdens het weekend of tijdens vakanties. Uiteraard heeft de onbegrensde van het internet ook voordelen. Heel wat onlinediensten zijn langer en meer bereikbaar. Dit is uiteraard een positief effect!

Tot slot wordt er gemakkelijk van uit gegaan dat iedereen alle informatie rond digitale dienstverlening en digitale toepassingen begrijpt. Hoe langer hoe meer sluipt er **digitaal vakjargon** in onze dagelijkse spreektaal. Een deel van onze samenleving is hierin mee, een grotere groep mensen, en dan gaat het zeker niet enkel over mensen in armoede echter niet.

Gedicht van een QR-code

Zou ik, zou ik niet
wachten en luisteren
toch maar vragen heel afwachtend
briefje in de hand ga ik er op af
Heel beschaamd naar binnen
Bekeken worden, zo voel ik mij
Eenzaam tussen zoveel mensen.
Hoeveel personen was de vraag
En het antwoord
Alles maar aannemen voor ik geschorst
word.
Volgende datum, zeker op tijd zijn
Oja, volgende keer je kaart niet vergeten
Je naam wordt een QR code.

Christine

Zorg bij het digitaliseren van dienstverlening steeds voor een fysiek alternatief (dat je ook niet via digitale weg moet reserveren).

Indien overheidsdiensten digitaal gaan, moet toegang tot internet erkend worden als een basisbehoefte.

Zorg voor minimaal gratis wifi/datapakket overal, niet enkel in steden of bij openbare gebouwen.

Zorg in iedere gemeente voor digitale ondersteuning, breid het aantal digipunten uit (ook naar niet stedelijke omgeving).

Wees niet blind voor mogelijke digitale fouten of fouten bij menselijke input in een digitaal systeem.

Leg de verantwoordelijkheid bij digitale fouten bij het systeem en verhaal de gevolgen van deze fouten niet op mensen die er het slachtoffer van zijn.

Bewaak de warmte en menselijkheid van dienstverlening ook in een digitaal systeem.

Ga er bij het opmaken van apps en programma's in functie van dienstverlening niet van uit dat iedereen over alle digitale hulpmiddelen en kennis beschikt. Neem de digitale leek als vertrekpunt en referentiekader.

Gebruik mail en berichtencentrales op vaste momenten en tijdstippen zodat de klant of aangeschrevene beter weet wat wanneer te verwachten.

Vermijd digitaal vakjargon om digitale applicaties uit te leggen.

Algemene conclusie

Onze samenleving ontwikkelt zich in een rotvaart. De meeste mensen gaan ervan uit dat deze ontwikkeling vooral positieve effecten heeft en noodzakelijk is om te blijven tegemoetkomen aan de menselijke behoeften inzake energie, grondstoffen, klimaat,... We merken echter dat de zoektocht naar een duurzame samenleving vooral een evolutie is op het tempo van technische en digitale ontwikkeling en weinig rekening houdt met het tempo en leervermogen van mensen die het moeilijker hebben in de samenleving. Duurzame ontwikkeling wordt teveel benaderd vanuit de ecologische en economische realiteit, waar de derde dimensie, de sociale component, nogal vaak vergeten wordt.

Deelnemers aan de volksuniversiteit waren na afloop vooral ontgoocheld dat het al gedaan was terwijl ze nog veel hadden willen zeggen. Dit wil zeggen dat duurzame ontwikkeling hen ook bezighoudt. Jammer genoeg voelen zij zich te vaak lijdend voorwerp.