



Aan de onderkant van de technologische samenleving

Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie

Uitgevoerd door

OASes (Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad)
in samenwerking met het Departement Communicatiewetenschappen
beide van de Universiteit Antwerpen

In opdracht van

het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek
viWTA – Samenleving en technologie

Promotoren: Prof. Dr. Jan Vranken, Prof. Dr. Heidi Vandebosch

Medewerker: Steven Windey

Antwerpen, mei 2007

"Ik heb geen televisie, dus die kan ik al niet opzetten. Ik heb wel een gsm waarmee mensen mij kunnen bereiken. Voor de rest heb ik natuurlijk ook een bankkaart. Ik heb daar nu wel niet zoveel problemen mee. Er is eigenlijk maar één probleem. Hij zegt altijd hetzelfde: "Saldo ontoereikend".
(persoon in armoede)

INHOUDSTAFEL

ALGEMENE INLEIDING MET PROBLEEMSTELLING.....	8
HOOFDSTUK I. METHODOLOGIE.....	10
HOOFDSTUK II. THEORETISCH KADER.....	15
1.Armoede.....	15
1.1.Definitie	15
1.1.1. Armoederisico op basis van de inkomensdrempel	16
1.1.2. Armoede als multi-aspectueel gegeven	20
1.1.2.1. <i>Inkomen</i>	20
1.1.2.2. <i>Onderwijs en opleiding</i>	22
1.1.2.3. <i>Arbeidsmarkt</i>	24
1.1.2.4. <i>Huisvesting</i>	25
1.1.2.5. <i>Gezondheid</i>	26
1.1.2.6. <i>Vrije tijd</i>	27
1.1.2.7. <i>Sociale relaties en netwerken</i>	28
1.1.2.8. <i>Maatschappelijke dienstverlening</i>	28
1.1.2.9. <i>Mobiliteit</i>	28
1.1.2.10. <i>Politieke participatie</i>	29
1.1.2.11. <i>De toekomst van de armoede?</i>	29
1.2. Facetten van uitsluiting	31
1.2.1. Schaamte en stigmatisering	31
1.2.2. Tijd	31
1.2.3. Generatiearmoede	32
1.2.4. Armoedecultuur	32
1.2.5. Samenleving	33
2.Technologie.....	34
2.1. Omschrijving	34
2.2. Technologische toepassingen op meerdere levensdomeinen	34
2.2.1. Inkomens en uitgaven	35
2.2.2. Onderwijs	36
2.2.3. Arbeidsmarkt	37
2.2.4. Huisvesting	37
2.2.5. Gezondheid	37
2.2.6. Vrije tijd	38
2.2.7. Sociale relaties	38
2.2.8. Maatschappelijke dienstverlening	38
2.2.9. Mobiliteit	39
2.2.10. Politieke participatie	40

3. Verbanden tussen armoede en technologie.....	41
3.1. Bedreigingen en kansen op verschillende levensdomeinen	41
3.3.1. Inkomens en uitgaven	41
3.3.2. Onderwijs	42
3.3.3. Arbeidsmarkt	43
3.3.4. Huisvesting	44
3.3.5. Gezondheid	44
3.3.6. Vrije tijd	45
3.3.7. Sociale relaties	45
3.3.8. Maatschappelijke dienstverlening	46
3.3.9. Mobiliteit buitenshuis	47
3.3.10. Politieke participatie	47
4. Theoretische inzichten en modellen.....	48
4.1. Digitale kloof	48
4.2. Theoretische modellen: Rogers en van Dijk	49
4.2.1. Fasenmodel van van Dijk	49
4.2.2. Diffusietheorie van Rogers	50
4.3. Armoede én technologie? Enkele relevante factoren op een rij	50
4.3.1. Gebruiker	51
4.3.1.1. <i>Interesse</i>	51
4.3.1.2. <i>Mentale barrières</i>	51
4.3.1.3. <i>Materiële hulpbronnen</i>	51
4.3.1.4. <i>Fysieke capaciteiten</i>	52
4.3.1.5. <i>Cognitieve hulpbronnen</i>	52
4.3.1.6. <i>Vaardigheden</i>	52
4.3.1.7. <i>Opleidingsniveau</i>	52
4.3.1.8. <i>Ervaring</i>	52
4.3.1.9. <i>Leeftijd</i>	53
4.3.1.10. <i>Gender</i>	53
4.3.2. Lokatie	54
4.3.3. Culturele setting	54
4.3.4. Product	54
HOOFDSTUK III. ARMOEDE EN TECHNOLOGIE: ONDERZOEKSRESULTATEN...	56
1. Organisatie van de toneelvoorstellingen en groepsgesprekken.....	56
1.1. De toneelvoorstellingen	56
1.2. De groepsgesprekken	58
1.2.1. Algemeen	59

1.2.2. Opbouw van het focusgroepgesprek	59
1.2.2.1. Inleiding	59
1.2.2.2. Sfeerkaarten	60
1.2.2.3. Bespreking poster: levensdomeinen en transversale thema's	61
1.2.2.4. Positionering op een lijn	62
1.2.2.5. Afronding van het groepsgesprek	63
1.2.3. Evaluatie van het gesprek	63
2. Analyse van de gegevens.....	64
3. Bevindingen.....	65
3.1 Trends	65
3.1.1. (On)bekendheid	68
3.1.2. Gepercipieerd nut	68
3.1.3. Maatschappelijke druk	69
3.1.4. Financiële problemen	70
3.1.5. Cognitieve problemen	72
3.1.6. Positieve gevolgen en gevoelens	74
3.1.7. Negatieve gevolgen en gevoelens	75
3.1.8. Overzicht	77
3.2 Kwalitatieve onderzoeksresultaten	82
3.2.1. Adoptiegraad van technologieën bij armen	82
3.2.1.1. Non-adoptie is niet exclusief voor niet-armen	83
3.2.1.2. Verschillen in adoptie van nieuwe technologieën bij armen	84
3.2.2. Oorzaken van (non-)adoptie van technologieën door armen en aanpassingsstrategieën	86
3.2.2.1. (On)bekendheid van technologieën	87
3.2.2.2. Gepercipieerde voor- en nadelen van technologieën	88
3.2.2.3. Maatschappelijke druk	92
Onderwijs	92
Arbeidsmarkt	93
Gezondheidszorg	93
Reclame	93
3.2.2.4. Eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën	96
Probleem: Hoge kostprijs van aankoop en onderhoud	96
Oplossing 1: Afwijzing van technologie	97
Oplossing 2: Rationeel bestedingsgedrag en	97

technologie in "bruikleen"	
Oplossing 3: Overheidsinitiatieven omtrent goedkope technologie	101
3.2.2.5. <i>Eigen cognitieve hulpbronnen en graad van complexiteit van technologieën</i>	106
Probleem : Onwetendheid en te weinig hulp en informatie	106
Oplossing 1: Negeren van technologie	106
Oplossing 2: Informele of formele bijscholing	109
3.2.3. Gevolgen van en gevoelens bij adoptie en (onvrijwillige) non-adoptie van technologieën	117
3.2.3.1. <i>Negatieve gevolgen en gevoelens</i>	118
Angst voor de toekomst	118
Stigmatiserende werking en minderwaardigheidsgevoel	119
Schaamte	119
Onmacht en boosheid	120
Gevoel van niet gehoord te worden	120
3.2.3.2. <i>Positieve gevolgen en gevoelens</i>	121
Zelfvertrouwen	121
Zelfredzaamheid	122
3.2.4. Voorstellen voor actie	123
3.2.4.1. <i>(On)bekendheid van technologieën</i>	123
3.2.4.2. <i>Gepercipieerd nut</i>	124
3.2.4.3. <i>Maatschappelijke druk</i>	125
Onderwijs	125
Gezondheidszorg	126
Reclame	127
Andere domeinen/thema's	127
3.2.4.4. <i>Financiële middelen</i>	128
3.2.4.5. <i>Cognitieve middelen</i>	132
3.2.4.6. <i>Interactie met het beleid</i>	134
4. Stakeholdersforum.....	136
4.1. Organisatie van het stakeholdersforum	136
4.2. Resultaten uit het stakeholdersforum	137
4.2.1. Financieel	138
4.2.2. Beperkte cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (vereenvoudigen van technologie én belang van opleidingen)	139
4.2.3. Maatschappelijk druk (reclame)	141
4.2.4. Maatschappelijk druk (onderwijs)	142
4.2.5. Maatschappelijke druk (bankwezen)	143

4.2.6. Algemeen	143
BESLUIT	144
BIBLIOGRAFIE	147

ALGEMENE INLEIDING MET PROBLEEMSTELLING

Het hoeft geen betoog dat nieuwe technologieën één van de belangrijkste krachten van de maatschappelijke ontwikkelingen vormen (Steyaert & de Haan, 2001: 1, 3) en dat ze in hoge mate de positie en de leefomstandigheden van mensen bepalen. Dat is des te meer het geval als het over mensen gaat die in een of andere situatie van sociale uitsluiting leven. Toch vormen armoede en technologie geen evidente combinatie (Dekkers, 2002: 34). Over dit thema zijn nog weinig wetenschappelijke gegevens beschikbaar. Daarom is dit onderzoek over armoede en technologie exploratief van aard; daarom ook hebben we in de eerste plaats aandacht besteed aan de ervaringen die mensen in armoede zélf hebben met de nieuwe technologische hulpmiddelen – die bedoeld zijn om ook voor hén het leven te vergemakkelijken, maar dikwijls het tegenovergestelde effect hebben.

Mensen in armoede hebben minder toegang tot, maken minder gebruik van en bezitten minder technologische hulpmiddelen dan de niet-arme mensen in onze samenleving. Het is daarom van belang te weten welke hindernissen mensen in armoede ervaren bij de aanschaf en het gebruik van technologieën en welke consequenties dit heeft voor hun levensomstandigheden. Ook moeten de voordelen van technologische ontwikkelingen in kaart worden gebracht; ze bieden immers kansen, ook voor mensen in armoede. Zij zorgen er niet alleen voor dat de armen nog dieper in de armoede en sociale uitsluiting verglijden; ze kunnen er evenzeer toe bijdragen dat mensen zich uit de armoede losmaken. Alhoewel daartoe een heel complex aan factoren moet samenwerken, zoals wordt aangetoond in het onderzoek 'Bruggen over woelig water' (Thijs & Vranken, 2004): instrumentele middelen, expressieve ondersteuning en sociale netwerken.

De relatie tussen armoede en technologie bekijken we dus vanuit een dubbel perspectief. We hebben aandacht voor drempels en bedreigingen die mensen in armoede ervaren bij hun (poging tot) omgang met technologie. Wat weerhoudt (sommige) mensen in armoede ervan om bepaalde (toepassingen van) nieuwe technologieën te gebruiken? Welke zijn de technologische toepassingen die ze niet bezitten en gebruiken en waarom is dit zo? Daarnaast creëren nieuwe technologieën ook kansen voor mensen die in armoede leven. Welke toepassingen gebruiken mensen in armoede wel? Hoe maken ze er kennis mee en hoe gaan ze ermee om? Welke voordelen ondervinden mensen in armoede van deze technologieën? Maken nieuwe technologieën hen het leven gemakkelijker?

Dit complexe geheel van bedreigingen en de kansen van nieuwe technologieën voor mensen in armoede nodigt uit tot het formuleren van een samenhangend stel van beleidsmaatregelen. Aan het eind van dit rapport besteden we aandacht aan initiatieven die ertoe kunnen leiden dat nieuwe technologieën ook voor mensen in armoede niet langer een hinderpaal vormen om ten volle aan de samenleving deel te nemen, maar hen ondersteunen bij hun emancipatie, participatie en integratie.

Het onderzoeksrapport bestaat uit vier hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk verduidelijken we de methodologie die we bij het voeren van dit onderzoek over armoede en technologie hanteren. In hoofdstuk twee schetsen we het theoretische kader. Daarbij geven we een omschrijving van de begrippen armoede en technologie zoals wij ze binnen dit rapport hanteren. Het derde hoofdstuk bevat de beschrijving van de onderzoeksresultaten van het veldonderzoek. Tot slot geven we in een vierde hoofdstuk de voornaamste conclusies en formuleren we enkele beleidsaanbevelingen.

Aan de onderkant van de technologische samenleving. Kansarmoede en technologie is het resultaat van een onderzoek door OASeS (*Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad* onder leiding van Jan Vranken) in samenwerking met Heidi Vandebosch (Departement Communicatiewetenschappen), beiden van de Universiteit Antwerpen, in opdracht van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA).

HOOFDSTUK I. METHODOLOGIE

Dit onderzoeksrapport schreven we aan de hand van bestaand en nieuw materiaal. Er is onderzoeksliteratuur voorhanden over zowel armoede als technologie, met zowel theoretische beschouwingen als met empirische gegevens. Vrijwel afwezig is literatuur waarin beide – technologie en armoede – met elkaar worden in verband gebracht. Vandaar dat we genoodzaakt waren om in twee fasen te werken. De eerste ging aan het toneelstuk vooraf, de tweede kwam erna. Inderdaad vormde een toneelstuk over armoede en technologie, *Saldo ontoereikend*, als het ware het scharniermoment van het onderzoek. Het vertaalde resultaten van onze literatuurstudie en van diepte-interviews in een aanspreekbare vorm en bood gespreksstof voor focusgroepen met mensen in armoede.

In de eerste fase verkennen we, aan de hand van dit bestaand materiaal, onze onderzoeksproblematiek op elk van de twee deeldomeinen. Zowel voor armoede als voor technologie beschrijven we eerst wat we in het kader van dit onderzoek onder beide noties verstaan. Om het geheel overzichtelijk te houden, beschrijven we de begrippen armoede en technologie aan de hand van verschillende centrale levensdomeinen: inkomens en uitgaven, onderwijs en opleiding, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd, sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit en politieke participatie.

Waar we vandaag weinig over weten, is de specifieke interactie tussen armoede en technologie. Over de digitale kloof is er weliswaar al heel wat geschreven, maar zelden werd daarbij doorgedaan op de bijzondere situatie van mensen die in armoede leven. Dit maakt dit onderzoek nu juist zo nieuw en relevant. Het gaat dieper in op de relatie tussen armoede en technologie. Gesprekken en interviews met verschillende actoren in de – erg gescheiden – werelden van armoede en van technologie vormen hierbij de belangrijkste informatiebron.

Op de eerste plaats besteden we aandacht aan onze doelgroep zelf: de mensen die in armoede leven. We willen ons, op basis van hun ervaringen, een beeld vormen van hun beleving van nieuwe technologieën. Doorheen dit project hebben we met honderden mensen in armoede gesproken. Dit gebeurde in verschillende contexten.

Na de fase van de literatuurstudie zijn we voor de eerste keer het veld ingegaan. Onze wetenschappelijke bagage bestond uit enkele kruisverbanden tussen de beide werelden van armoede en technologie die we zelf, op basis van de literatuur, maakten. Tijdens de eerste gesprekken met mensen in armoede hebben we deze eerste (eerder theoretische) bevindingen getoetst aan de praktijk. Binnen enkele van de “verenigingen waarin armen het woord nemen” – we zullen het in de verdere tekst ook hebben over “armoedeverenigingen” of kortweg “de verenigingen” – (in Turnhout, Mechelen en Antwerpen) voerden we met armen de eerste gesprekken over de plaats en de betekenis van technologie in hun dagelijks leven.

Deze gesprekken verliepen steeds op een zelfde manier. Na een korte inleiding over onze onderzoeksproblematiek, lieten we de mensen een doordeweekse dag in hun leven beschrijven. Door het overlopen van zo een dag leerden we of en hoe mensen in armoede (nieuwe) technologische toestellen gebruiken. Vervolgens gingen we in op een aantal toepassingen van die nieuwe technologie in het leven van alledag. We vroegen aan de mensen hoe lang ze bepaalde toestellen al gebruiken. Als een persoon zei dat hij een bepaalde toepassing niet gebruikt, wilden we weten of hij van plan was die aan te schaffen of te gebruiken. Verdere vragen polsten naar hoe mensen ertoe komen om een bepaald toestel aan te schaffen, hoe mensen toestellen leren gebruiken, waarvoor ze bepaalde apparaten wel/niet gebruiken, welke moeilijkheden ze ondervinden bij gebruik en hoe ze zich behelpen als ze een bepaalde technologie niet hebben of niet kunnen gebruiken. Tot slot stelden we de zogenaamde "Lottovraag". Daarmee gingen we na welke technologische toestellen mensen allemaal zouden kopen of beginnen gebruiken in geval ze de LOTTO zouden winnen, en ook welke ze juist niet zouden aankopen/gebruiken en waarom.

De bedoeling van deze verkenningsronde was dubbel. Ten eerste leverde ze illustraties en citaten voor de beschrijving van onze latere bevindingen en besluiten. Daarnaast fungeerden deze gesprekken ook als inspiratiebron bij het schrijven van een toneelstuk over armoede en technologie, de basis voor een tweede fase in de rondvraag bij mensen in armoede.

Het toneelstuk over armoede en technologie heet *Saldo ontoereikend*. Het gaat over een televisieshow, *De Biefstuk of Belwaarde Show*, waarin een presentator en zijn (charmante) assistente twee kandidaten in de studio hebben uitgenodigd. Beide kandidaten zijn mensen die in armoede leven. De ene is gek van technologie, de andere heeft er een hekel aan.

De productie van het toneelstuk gebeurde door het sociaalartistiek huis Victoria Deluxe. De inspiratiebron van *Saldo ontoereikend* is drieledig: een tussentijds rapport dat een viertal maanden na de aanvang van het project klaar was, de resultaten van de gesprekken binnen de verenigingen waarin armoede het woord nemen en bestaande publicaties over respectievelijk armoede en technologie. De toneeltekst bevat meerdere citaten uit de gesprekken binnen de verenigingen, wat de herkenbaarheid voor mensen binnen de armoedewereld nog vergroot. Want dat was de opzet: een toneelstuk over armoede en technologie voor mensen in armoede zelf. Sommigen kwamen uit eigen beweging, anderen kwamen samen met de mensen van de armoedevereniging en werden dan veelal vergezeld van hun begeleiders of opbouwwerkers.

Saldo ontoereikend was geen doel op zich, maar de aanloop voor focusgesprekken met mensen in armoede over hun relatie tot technologie. Na afloop van de voorstelling werd het publiek ingedeeld in (maximum) tien groepen van mensen in armoede binnen één groep van tien tot vijftien.

Het toneelstuk *Saldo ontoereikend* werd zes maal opgevoerd: één generale repetitie in Brussel en vervolgens één voorstelling per Vlaamse provincie (Brussel voor Vlaams-Brabant, Gent voor Oost-Vlaanderen, Genk voor Limburg, Antwerpen-Berchem voor Antwerpen, Kortrijk voor West-Vlaanderen). Aansluitende reageerden de aanwezigen in focusgroepen op wat ze gezien en beleefd hadden. Met een gemiddeld publiek van 150 à 200 armen per voorstelling, werden via de toneelvoorstellingen en de focusgroepen alleen al een duizendtal mensen in armoede bereikt. In het derde hoofdstuk gaan we uitvoeriger in op de centrale methodologie van ons onderzoek, die van de focusgroepen. Daar komt die methodiek zelf aan bod en we vervolgen met de samenstelling van de onderzoekspopulatie bij de focusgroepen en met een cijfermatig beeld van de antwoorden die de leden van de focusgroepen gaven op de stimulansen die ze kregen toegediend: sfeerkaarten, bespreking poster en positionering op een lijn.

Naast de gesprekken binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen en de focusgroepen met het toneelstuk, bestond een derde en laatste contact met mensen in armoede uit praatavonden binnen de Antwerpse armoedevereniging Ontmoetingshuis Welzijn Stuivenberg. Binnen deze vereniging is het de traditie om een keer per maand in groep een bepaalde problematiek te bespreken of een thema aan te kaarten. Tijdens ons project vonden we de mensen binnen deze vereniging bereid om meerdere keren samen een praatavond over armoede en technologie te organiseren. In totaal werd er met een vijftiental mensen vier maanden lang gedurende één avond per maand over technologie gesproken.

Zowel tijdens de praatavonden als tijdens de groepsgesprekken binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen en de focusgroepen na de toneelvoorstellingen ging de aandacht altijd uit naar voor- en nadelen en naar kansen en bedreigingen die mensen in armoede ondervonden bij hun (pogingen tot) technologiegebruik. Deze focus heeft een grote weerslag in de rest van dit rapport.

Naast aandacht voor de mensen in armoede, hadden we verder ook aandacht voor technologieproducenten en zogenaamde bemiddelaars inzake technologie (bij mensen in armoede). Onder bemiddelaars begrijpen we organisaties of initiatieven die rond armoede en technologie bezig zijn. Concreet spraken we met RecuPc (een organisatie die actief is op het vlak van inkoop, verkoop van technologie ook mensen in armoede en die opleiding en tewerkstelling aanbiedt aan mensen in de rand van de samenleving), het project Aangen@me Kennismaking (een samenwerkingsverband tussen Samenlevingsopbouw Antwerpen en Recht-Op Kiel, een vereniging waarin armen het woord nemen in Antwerpen) en Basiseducatie (Open School Antwerpen). Onder producenten verstaan we bedrijven die zelf technologie produceren of bedrijven die in opdracht van technologieproducenten bepaalde technologieën (gebruikersinterfaces) ontwikkelen of mee helpen ontwikkelen.

Over de presentatie van het onderzoeksmateriaal

We presenteren het onderzoeksmateriaal op twee manieren. De resultaten van dit kwalitatief onderzoek worden volledig uitgeschreven. Deze analyse wordt thematisch ingedeeld. Verder worden de uitgeschreven onderzoeksresultaten aangevuld met velerlei citaten. De meeste daarvan komen uit de mond van mensen die in armoede leven. De citaten van de mensen in armoede worden in dit rapport anoniem meegegeven. Ze worden wel steeds als citaat van een persoon in armoede kenbaar gemaakt. Andere citaten zijn van opbouwwerkers of andere mensen die hetzij op het vlak van armoede, hetzij op het vlak van technologie werkzaam zijn. Hiermee bedoelen we de eerder genoemde bemiddelaars en technologieproducenten.

Naast de tekst bevat dit rapport ook meerdere illustraties - tabellen en grafieken - die bepaalde bevindingen doorheen dit rapport onderbouwen. Het materiaal voor deze grafieken volgt uit een 'kwantitatieve analyse' - bewust tussen aanhalingstekens - van de rapportagerapporten tijdens de focusgesprekken. De opzet van het onderzoek was immers nooit gericht op kwantitatieve uitspraken over de relatie tussen armoede en technologie; daartoe hadden we een heel andere methode van gegevensverzameling moeten volgen. We presenteren deze kwantitatieve gegevens enkel om de lezer(es) een idee te geven van de verdeling van de houdingen over de deelnemers aan de focusgroepen, alsook van de belangrijkheid van de verschillende thema's die doorheen de focusgesprekken aan bod kwamen. Ze hebben louter illustratieve waarde, omdat deze deelnemers allesbehalve een aselechte steekproef van de bevolking in armoede is, mogen de gegevens dus niet worden veralgemeend. We hebben immers slechts een bepaald aantal mensen van het totaal aantal mensen in armoede in dit onderzoeksproject over armoede en technologie kunnen betrekken. Niet alle mensen die in armoede leven kunnen via de gekende kanalen van verenigingen waarin armen het woord nemen kunnen worden gecontacteerd. Er zijn arme mensen die letterlijk moeilijk te vinden zijn. Maar ook deze armen die wel gemakkelijk aanspreekbaar zijn via het netwerk van de verenigingen waarin armen het woord nemen, verkeren niet allemaal in de mogelijkheid om op onze uitnodiging tot deelname aan het onderzoek in te gaan, hetzij uit eigen wil, hetzij wegens ander belet.

Dit doet niet af aan de waarde van de onderzoeksresultaten. Ooit, na het eerste grote kwalitatieve onderzoek dat we deden over mensen in armoede (Vranken & Steenssens, 1996: 15), formuleerden we dit als volgt:

Hoe nuttig deze (kwantitatieve) kennis ook is voor het in beeld brengen van de armoede, het blijft onderzoek "in de breedte". Om het in geografische en geologische termen te formuleren: van een zo groot mogelijk deel van de aardoppervlakte worden de kenmerken zo gedetailleerd mogelijk in kaart gebracht. Evenwel zoeken aard(rijks)kundigen ook naar een ander soort van kennis: over de structuren van de bodem die onder dat oppervlak ligt. Daartoe selecteren ze bepaalde plekken die van bijzondere betekenis lijken en daar boren ze in de diepte. Vertrekkende van die - beperkte - waarnemingen formuleren ze dan hypothesen over hoe het landschap is gegroeid.

Verklaringen over de meteen zichtbare werkelijkheid kunnen ze dus alleen maar geven omdat ze over twee soorten van kennis beschikken. Eén, een beeld van hoe het aardoppervlak er uit ziet en dat wordt door het onderzoek "in de breedte" geleverd. Twee, zicht op de aard van de grondlagen, hoe ze ten opzichte van elkaar liggen, hoe ze op elkaar hebben ingewerkt en dat steeds nog doen. Daarvoor heeft is er onderzoek "in de diepte" nodig.

Problemen rond armoede zijn dus niet in cijfers alléén te vatten. Daarom is het raadzaam om te kiezen voor een kwalitatief onderzoek met aandacht voor de persoonlijke beleving en ervaring van mensen in armoede. De uiteindelijke bedoeling is immers om beleidsmakers bewust te maken van de realiteit achter de cijfers, van de processen en trajecten, van de *coping strategies* en de overlevingsstrategieën.

HOOFDSTUK II. THEORETISCH KADER

In dit rapport verkennen we op basis van de bestaande wetenschappelijke literatuur eerst de twee deeldomeinen van dit onderzoek: technologie en armoede. Zowel voor armoede als voor technologie gaat de aandacht daarbij naar de begrippen (wat verstaan wij onder de noties 'armoede' en 'technologie') en naar de toepassingen ervan op verschillende centrale levensdomeinen (inkomens en uitgaven, onderwijs en opleiding, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd, sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit en politieke participatie). Vervolgens komen we tot de kern van de zaak: de relaties tussen armoede en technologie. Deze bekijken we opnieuw vanuit het perspectief van de eerder geschetste centrale levensdomeinen. We schetsen voor alle relevante domeinen het verband tussen armoede en technologie.

1. Armoede

1.1. Definitie

Armoede wordt vaak nog beperkt omschreven aan de hand van een inkomensdefinitie¹. Dit is niet helemaal ten onrechte: het inkomen speelt nog altijd een cruciale rol in het verwerven van de meeste goederen en diensten en bepaalt mede – direct of indirect – de ongelijke toegang tot verschillende maatschappelijke domeinen. Daarenboven is de inkomenssituatie relatief gemakkelijker af te bakenen, te kwantificeren en te vergelijken dan andere vormen van uitsluiting (wonen, werken, onderwijs).

Dit neemt niet weg dat we de armoedeschattingen die gebaseerd zijn op het inkomen met de grootste omzichtigheid moeten gebruiken. Gegevensinformatie over inkomen en de manier waarop ermee wordt omgegaan, ontsnappen niet aan kritiek. Daarenboven is armoede meer dan alleen maar een inkomenskwestie; het is een multi-aspectueel gegeven. Het ontbreken van een ontoereikend inkomen is uiteraard een kernproblematiek bij armoede, maar volstaat niet om het begrip te (be)grijpen en te omvatten. Armoede gaat verder dan een laag inkomen; het is een problematiek, waarmee meerdere vormen van uitsluiting gepaard gaan. Armoede is met andere woorden sociale uitsluiting in het meervoud en kan dus niet onder één (inkomens)noemer worden geplaatst. Uitsluiting bij armoede geldt niet alleen voor inkomens, maar eveneens voor de andere levensdomeinen zoals wonen, werken en onderwijs. Armoede is een complex gegeven waarbij deze uitsluitingsproblematieken met elkaar samenhangen, op elkaar inwerken en elkaar versterken. In de ruimere definitie van Vranken heet armoede

¹ Voor de korte uitdieping van het armoedebegrip als inkomenskwestie gebruiken we de bijdragen over inkomens in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003* (De Boyser, 2003: 79).

“het netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen” (Vranken e.a., 1995: 30-44).

Deze multi-aspectuele benadering van armoede en sociale uitsluiting vinden we ook elders terug. Geïnspireerd door de multidimensionele benadering van sociale uitsluiting van Marsh en Mullins spreekt ook Haddon (2000: 388-389) inzake sociale uitsluiting over ‘relatieve deprivatie’. Hiermee bedoelt hij dat sociale uitsluiting zich op verschillende domeinen kan voordoen zonder dat dit voor iedere kansarme dezelfde (hoeven te) zijn. Townsend (1979) had het vele jaren geleden ook al over de *relatieve deprivatie-index*. Hij liet zien dat er geen absolute maat van armoede is. Relatieve deprivatie definieert hij als een situatie van waarneembaar nadeel in vergelijking met de lokale gemeenschap of de bredere samenleving waartoe een individu, gezin of groep behoort. Vraag: over welke technologieën (of kennis ervan) moeten armen beschikken om volwaardig mee te kunnen doen in een hoogtechnologise samenleving?

Relevant is ook Sen’s *capabilities*-benadering (Sen, 1983). *Capabilities* kan het best met vermogens worden vertaald. Zijn vertrekpunt is dat menselijke vermogens om op een volwaardige wijze deel uit te maken van een gemeenschap - en daarin zonder schaamte te kunnen functioneren - *absoluut* zijn, maar dat de *middelen* om dergelijke vermogens te realiseren naar tijd en plaats verschillen. In de achttiende eeuw impliceerde dat een paar leren schoenen en een linnen overhemd (verwijzing naar Adam Smith), in de 21^e eeuw impliceert dat het bezit van een PC, een mobiele telefoon. Vraag: over welke technologieën (of kennis ervan) moeten armen beschikken om zonder schaamte mee te kunnen doen in een hoogtechnologise samenleving?

Voor het identificeren van de risicogroepen bij kansarmoede gebruiken we wel het inkomen als indicator, omdat dat nu eenmaal het meest gehanteerde criterium is bij de risicobepaling.

1.1.1. Armoederisico op basis van de inkomensdrempel

In een toestand van armoederisico – strikt genomen van ‘risico op inkomensarmoede’ – bevindt zich dat deel van de bevolking dat onder een bepaalde inkomensdrempel valt. Deze drempel is gerelateerd aan de inkomensverdeling en is Europees vastgesteld op 60% van het mediaan beschikbaar inkomen per hoofd. Voor België bedroeg die armoederisicogrens voor een alleenstaande € 9.324 per jaar of € 777 euro per maand in 2006². 14,8% van de Belgische bevolking (bijna één persoon op zeven) bevindt zich in

² Voor andere huishoudens wordt die armoederisicogrens herberekend aan de hand van een equivalentieschaal. Voor elk bijkomend ‘volwassen’ huishoudlid wordt de helft van dit bedrag toegevoegd (gewicht van 0,5); voor kinderen onder de 14 jaar ongeveer een derde van dat bedrag (gewicht van 0,3). Zo bedraagt de armoedegrens voor koppels € 1.166 (€ 777 + € 389); voor alleenstaande ouders met een kind € 1.010 (€ 777 + € 233) (De Boyser, 2006: 77).

zulk een situatie. Voor Vlaanderen (zonder Brussel) bedraagt dit 11,3%, voor Wallonië (zonder Brussel) 17,7%.

Risicogroepen³ – bevolkingsgroepen met een verhoogd risico (in casu, significant hoger dan het gemiddelde van 14,8%) om in armoede terecht te komen – zijn: vrouwen (15,8%); 65-plussers (20,6%); huurders (26,7%); werklozen (28,4%); niet-actieven (23,4%); alleenstaanden (20,7%) en alleenstaande ouders (35,9%). Dit leiden we af uit tabel 1. Indien iemand meerdere risicokenmerken vertoont, stijgt het risico om in de armoede terecht te komen navenant. Zo zal een alleenstaande moeder die werkloos is, een aanzienlijk hoger risico op armoede vertonen: ze combineert namelijk de relatieve risico's vrouw, alleenstaande ouder en werkloosheid. Opvallend is dat altijd dezelfde risicofactoren opduiken, of we armoede nu enkel op basis van het inkomen vaststellen of op basis van multiële indicatoren.

³ De uitwerking van het deel rond risicogroepen is gebaseerd op (cijfer)materiaal uit de EU-SILC enquête van het jaar 2004 (N., 2006c: 3-7).

Tabel 1: Armoederisico naar geslacht, leeftijd, huishoudtype, activiteitsstatus en woningbezit (60% mediaan beschikbaar inkomen), België, 2003.

	Vlaanderen	België
Geslacht		
Man	10,3	13,8
Vrouw	12,2	15,8
<i>Totaal</i>	11,3	14,8
Leeftijd		
0-15 jaar	12,1	17,4
16-24 jaar	10,0	15,9
25-49 jaar	7,4	11,7
50-64 jaar	11,3	12,7
65 jaar en ouder	19,9	20,6
<i>Totaal</i>	11,3	14,8
Huishoudtype		
Eenpersoonshuishouden	16,0	20,7
Twee volwassenen (min 1 >65 jaar)	20,3	19,7
Twee volwassenen (beide <65 jaar)	8,6	10,6
Andere huishoudens geen afhankelijke kinderen	3,3	5,3
<i>Totaal - geen afhankelijke kinderen</i>	11,8	14,4
Eenoudergezin	27,6	35,9
Twee volwassenen en één afhankelijk kind	6,2	9,7
Twee volwassenen, twee afhankelijke kinderen	6,9	9,0
Twee volwassenen, drie of meer afhankelijke kinderen	12,7	18,1
Andere huishoudens met afhankelijke kinderen	13,7	16,6
<i>Totaal - afhankelijke kinderen</i>	10,8	15,4
<i>Algemeen totaal</i>	11,3	14,8
Activiteitsstatus		
Werklozen	18	28,4
Andere inactieven	20	26,4
Gepensioneerden	18	17,7
<i>Totaal werkenden</i>	3	4,3
<i>Totaal inactieven</i>	19	23,4
<i>Algemeen totaal</i>		14,4
Opleidingsniveau		
Lage opleiding		22,5
Gemiddelde opleiding		13,4
Hoge opleiding		6,7
<i>Totaal</i>		14,9
Woningbezit		
Eigenaar	9,3	10,7
Huurder	18,1	26,7
<i>Totaal</i>	11,3	14,9
Armoededrempel (60% mediaan)		
Alleenstaande		€ 9.324
Koppel, twee kinderen (<14j)		€ 19.580

Bron: EU-SILC 2004, zoals weergegeven in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 384-385)

Een belangrijk deel van onze doelgroep doet ongetwijfeld een beroep op het leefloon⁴. We geven enkele statistieken om een beeld te schetsen van deze populatie (tabel 2 en tabel 3).

Tabel 2: Aantal ontvangers van het bestaansminimum / leefloon, absolute cijfers, percentages en per 1.000 inwoners, België & gewesten, 1999-2005.

Jaar	Vlaams Gewest		Brussels HG		België	
	AC	%	AC	%	AC	Per 1.000 inwoners
1999	25.735	33,7	13.451	17,6	76.386	7,5
2000	23.335	32,7	13.085	18,3	71.397	7,0
2001	20.453	32,0	12.114	18,9	63.949	6,2
2002 (1)	19.976	31,2	12.569	19,6	63.987	6,2
2002 (2)	22.424	31,1	16.279	22,6	72.119	7,0
2003	23.193	31,4	17.360	23,5	73.950	7,1
2004	22.469	29,8	19.135	25,4	75.383	7,2
2005	21.439	28,6	19.733	26,3	74.942	7,1

Bron: NIS, POD Maatschappelijke Integratie en eigen berekeningen. Gemiddelde van de maandcijfers zoals bekend op 31 juli 2006 in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 394-395)

- (1) Regeling bestaansminimum, voor 2002 gemiddelde o.b.v. de maanden januari t/m september
 (2) Regeling leefloon, voor 2002 gemiddelde o.b.v. de maanden oktober t/m december

Ongeveer de helft van de leefloontrekkenden is alleenstaand zonder kinderen (49% in 2005). Ter vergelijking: in de totale Belgische bevolking maken alleenstaanden slechts een derde van de huishoudens uit. Een vierde (24%) van de leefloontrekkenden heeft minstens één minderjarig ongehuwd kind ten laste. De verdeling van de categorieën van het leefloon over de verschillende gewesten loopt vrij parallel.

Bijna zes op tien van de Belgische leefloontrekkenden zijn vrouwen. Enkel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het overwicht van de vrouwen minder uitgesproken (56% vrouwen tegen 44% mannen).

Meer dan een vierde (28%) van de leefloontrekkenden is jonger dan 25 jaar; in Vlaanderen doet een relatief groter aantal personen van 50 jaar of ouder een beroep op het leefloon.

Zeven op tien van de leefloontrekkenden ontvangt het volledig bedrag van het leefloon. In het Vlaams Gewest is dit ongeveer twee derde, in het Brussels Gewest wordt het volledig bedrag toegekend aan bijna vier vijfde (77%) van de leefloontrekkenden.

Drie vierde (76%) van de leefloontrekkenden had in 2005 de Belgische nationaliteit. Europeanen (niet-Belgen) vertegenwoordigden 7% van de leefloonpopulatie; de resterende 18% van de ontvangers zijn niet-Europese vreemdelingen, die met de invoering van het Recht op Maatschappelijke Integratie ook in aanmerking kwamen voor het leefloon. Naar

⁴ Ruimer, op het 'Recht op Maatschappelijke Integratie'. We beperken ons hier tot het leefloon. Voor gedetailleerde informatie verwijzen we nogmaals naar *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (De Boyser, 2006: 81-83; D'Olieslager, 2006: 389-406).

verwachting ligt het aandeel vreemdelingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (37%) veel hoger dan in het Vlaams Gewest (23%).

Tabel 3: Profiel van de ontvangers van het leefloon, Vlaanderen, Brussel en België, 2005 (percentages).

	<i>Vlaams Gewest</i>	<i>Brussels Gewest</i>	<i>België</i>
leefloon naar categorie			
A. Samenwonende persoon	28,5	26,2	27,8
B. Alleenstaande persoon	49,7	48,9	48,6
E Persoon die uitsluitend leeft met een gezin te zijnen laste	21,8	24,8	23,6
leefloon naar geslacht			
Man	40,0	44,4	41,0
Vrouw	60,0	55,6	59,0
leefloon naar leeftijd			
Jonger dan 25 jaar	25,9	24,4	28,2
25 – 39 jaar	25,2	34,6	27,3
40 – 49 jaar	17,1	17,3	18,1
50 jaar en ouder	31,7	23,7	26,4
leefloon naar omvang van het bedrag			
Volledig	66,5	77,3	69,6
Gedeeltelijk	33,5	22,7	30,4
leefloon naar nationaliteit			
Belgen	77,4	63,5	75,9
Niet-Belgen – EU	4,6	7,6	6,5
Niet-Belgen – niet EU	18,0	28,9	17,6
Totaal niet-Belgen	22,6	36,5	24,1

Bron: POD Maatschappelijke Integratie en eigen berekeningen in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 396)

1.1.2. Armoede als multi-aspectueel gegeven

Zoals hierboven beschreven, spelen armoede en sociale uitsluiting op meerdere terreinen of levensdomeinen. De relevante domeinen die wij in het kader van de problematiek van armoede en technologie onderscheiden zijn: inkomens en uitgaven, onderwijs en opleiding, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd, sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit en politieke participatie. Voor elk van deze domeinen schetsen we de positie van mensen die in armoede leven.

1.1.2.1. Inkomen

Armen hebben een beduidend lager inkomen dan de rest van de bevolking. Ze beschikken over minder middelen en kunnen zich minder zaken veroorloven. 18,1% van de Belgen hebben het moeilijk tot zeer moeilijk om de eindjes aan elkaar te knopen. Voor personen uit huishoudens onder de armoedegrens is dit 43,1%, tegenover 13,8% voor personen uit huishoudens boven de armoedegrens. Onder de Belgische bevolking verkeert 28,5% niet in de mogelijkheid om een onverwachte uitgave van 750 euro binnen de week op te

vangen (N., 2006: 9). Treffend wordt dit geïllustreerd door enkele cijfers die betrekking hebben op twee bestedingsposten die betrekking hebben op echte levensbehoeften: betalingsproblemen en schorsingen bij de levering van gas en elektriciteit en de omvang van de hulp verstrekt door voedselbanken (tabel 4 en tabel 5).

Tabel 4: Betalingsproblemen en schorsingen bij de levering van gas en elektriciteit, Vlaanderen, 2005.

Elektriciteit	<i>2005</i>
1. Totaal aantal geplaatste ingeschakelde budgetmeters (1 januari)	7.237
2. Aantal geplaatste of opnieuw ingeschakelde budgetmeters, incl. verhuis afnemer	12.097
3. Aantal uitgeschakelde budgetmeters, incl. verhuis afnemer	3.433
4 Totaal aantal geplaatste ingeschakelde budgetmeters (31 december)	15.901
5. Totaal aantal geplaatste ingeschakelde stroombegrenzers (1 januari)	3.466
6. Aantal nieuw geplaatste stroombegrenzers	1.325
7. Aantal uitgeschakelde stroombegrenzers, incl. verhuis afnemer	1.499
8. Totaal aantal geplaatste ingeschakelde stroombegrenzers (31 december)	3.292
9. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers (1 januari)	-
10. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers	1.070
11. Aantal heraangesloten huishoudelijke afnemers	-
12. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers (31 december)	342
Gas	<i>2005</i>
1. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers (1 januari)	-
2. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers	1.199
3. Aantal heraangesloten huishoudelijke afnemers	-
4. Aantal afgesloten huishoudelijke afnemers (31 december)	435

Bron: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (2006a) in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Oliesslager, 2006: 413).

Tabel 5: Voedselhulp in België, 1995-2005 (ingezamelde hoeveelheid, aantal geholpen instellingen en aantal begunstigde hulpbehoevenden).

<i>Jaar</i>	<i>Ingezamelde hoeveelheid (in ton)</i>	<i>Aantal geholpen instellingen</i>	<i>Aantal begunstigde hulpbehoevenden</i>	<i>Handelswaarde (€)</i>
1995	3.910	588	69.938	-
1996	5.256	606	73.768	-
1997	5.750	637	80.280	-
1998	6.290	645	83.800	-
1999	6.380	656	91.445	-
2000	7.645	665	95.225	-
2001	7.700	665	99.338	12.105.000
2002	6.620	648	97.000	16.135.000
2003	8.582	661	100.000	20.800.000
2004	9.128	661	104.000	23.000.000
2005	8.400	654	106.550	21.300.000

Bron: Belgische Federatie van Voedselbanken in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Oliesslager, 2006: 437).

1.1.2.2. Onderwijs en opleiding

Laaggeschoold zijn gaat gepaard met een grotere kans om in de kansarmoede terecht te komen, want laaggeschoolden hebben een verhoogd risico op werkloosheid of inactiviteit. Dus hoe hoger op de opleidingsladder, hoe minder mensen er onder de armoedegrens leven. Cijfers van het ECHP (European Community Household Panel) van 2001 (De Boyser, 2005: 72-81) leren dat bijna een vierde van de mensen met een diploma van maximaal lager secundair onderwijs onder de armoederisicogrens zit. Bij de hooggeschoolden is dit slechts vier%. Het onderwijs in Vlaanderen blijft ongelijkheden versterken of veroorzaken. Ten eerste zijn er de hoge bijkomende schoolkosten voor de ouders van schoolgaande kinderen. Deze dienen voor de betaling van vervoer, schooluitstappen, schooluitrusting en inschrijvingsgeld (in het hoger onderwijs). In het schooljaar 2004-2005 bedroegen deze kosten gemiddeld 298 euro in het basisonderwijs, 924 euro in het in het secundair onderwijs en 3.315 euro in het hoger onderwijs. In het secundair onderwijs is het opvallend dat de bijkomende kosten in het KSO, TSO en BSO opmerkelijk duurder zijn dan in het ASO. Dit is een belangrijk gegeven, omdat kinderen uit kansarme gezinnen in het secundair onderwijs eerder in deze duurdere richtingen terechtkomen, waardoor zij nog meer met hun beperkte financiële capaciteiten worden geconfronteerd.

Behalve een over het algemeen lager opleidingsniveau maken kansarmen meestal ook een korte schoolperiode door. Uit onderzoek van 1996 bleek dat de meesten zelfs enkel een diploma van lager onderwijs behaalden (Vranken en Steenssens, 1996: 82-83). Ook onder de jongeren die een bijkomende opleiding begonnen, haakten de meesten af. Bovendien verloopt het schoolgaan zelf onregelmatig en moeizaam, wat wil zeggen dat ze vaak van school veranderen, spijbelen, slapen of dagdromen in de klas. Verschillende factoren spelen hierin een rol; ze zijn door vele onderzoekers treffend beschreven en geanalyseerd; voor Vlaanderen gebeurde dit ondermeer door Verhoeven en Kochuyt. De drempels die het instituut school opwerpt, de interne organisatie van het onderwijs, de houding van de leerkrachten (hun middenklasseperspectief, de medeleerlingen (het symbolisch geweld) vormen de ene kant. Maar ook de thuissituatie van kinderen in arme gezinnen speelt een niet te verwaarlozen rol. Schoolgaande kinderen worden aan hun lot overgelaten of ze worden afgeleid door problemen thuis (hoewel naar school gaan soms wel kan helpen om de problemen thuis voor even te vergeten). Ze worden thuis gehouden omdat men geld of hulp nodig heeft en vaak willen ze ook zelf liever thuis helpen om de problemen op school te ontvluchten.

Doorstoten naar het hoger onderwijs zit er voor de meerderheid al helemaal niet in (tabel 6).

Tabel 6: Starters in het hoger onderwijs naar opleidingsniveau en tewerkstellingssituatie van de ouders, Vlaanderen, 2001-2002 & 2003-2004 (percentages).

	2001-2002			2003-2004		
	Jongens	Meisjes	Totaal	Jongens	Meisjes	Totaal
Opleidingsniveau vader						
Hooggeschoold	86,8	93,6	90,2	85,3	92,7	88,9
Middengespoold	60,0	78,9	69,1	54,0	77,3	64,9
Laaggeschoold	32,9	49,3	41,0	39,0	56,1	47,6
niet-hooggeschoold (midden & laag)	47,6	65,0	56,1	46,8	66,4	56,3
Opleidingsniveau moeder						
Hooggeschoold	85,3	91,9	88,6	85,8	92,0	88,7
Middengespoold	62,4	79,6	70,9	58,2	81,5	70,2
Laaggeschoold	37,1	52,4	44,8	37,7	49,8	43,6
niet-hooggeschoold (midden & laag)	50,0	66,1	58,0	47,8	66,1	57,0
Tewerkstellingssituatie vader						
Werkend	60,7	74,1	67,3	57,7	74,6	65,8
Werkloos/OCMW	24,1	56,0	38,9	32,5	39,5	35,9
Ziekte/invaliditeit	25,7	37,3	32,6	39,5	46,3	43,5
(Brug)pensioen	41,2	62,5	52,7	41,9	60,0	51,6
Huisman	50,0 ^(*)	33,3 ^(*)	40,0 ^(*)	100,0 ^(*)	66,7 ^(*)	71,4 ^(*)
Andere	45,5 ^(*)	-	33,3	20,0 ^(*)	37,5	30,8 ^(*)
Tewerkstellingssituatie moeder						
Werkend	62,4	78,0	70,1	60,0	78,8	69,0
Werkloos/OCMW	51,1	52,9	52,2	37,7	54,7	46,6
Ziekte/invaliditeit	34,5	48,4	41,7	48,6	58,7	54,3
(Brug)pensioen	50,0 ^(*)	88,9 ^(*)	70,6	57,1 ^(*)	62,5 ^(*)	60,0
Huisvrouw	52,5	62,4	57,4	52,2	62,4	57,2
Andere	53,8	66,7	61,3	62,5 ^(*)	69,2	66,7

(*): minder dan 10 beantwoorders

Bron: SONAR-enquête (website APS) in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 428).

Voor wie tijdens de gewone schoolloopbaan uitgerangeerd werd, bestaan er 'tweede kansen'. Het basisprogramma daarbij is de basiseducatie, waar – zoals de naam het zegt – de basisvaardigheden kunnen worden opgedaan die nodig zijn voor de minimaal nodige geletterdheid om in de samenleving te kunnen functioneren. De laatste 10 jaar is het aantal cursisten in de Centra voor Basiseducatie bijna verdubbeld (tabel 7). Het aantal cursisten is in 2004-2005 terug gestegen tot het niveau van het 'topjaar' 2001-2002. Voor zover bekend (de laatste jaren ontbreken data naar geslacht), blijven vrouwen de grootste groep uitmaken: bijna zes op tien (58%) van de mensen die les volgen bij basiseducatie zijn vrouwen.

Tabel 7: Evolutie van het aantal cursisten in basiseducatie naar geslacht, Vlaanderen, 1995-1996 tot en met 2004-2005.

Schooljaar	Mannen		Vrouwen		Totaal
	AC	%	AC	%	AC
1995-1996	5.421	40,8	7.867	59,2	13.288
1996-1997	5.681	41,8	7.909	58,2	13.590
1997-1998	6.006	40,6	8.773	59,4	14.779
1998-1999	6.748	39,9	10.154	60,1	16.902
1999-2000	7.788	40,0	11.684	60,0	19.472
2000-2001	8.460	39,9	12.753	60,1	21.213
2001-2002	10.462	39,6	15.925	60,4	26.387
2002-2003	10.456	42,4	14.206	57,6	24.662
2003-2004	nb	nb	nb	nb	nb
2004-2005	nb	nb	nb	nb	26.188

Bron: Vlaams Ondersteuningscentrum Basiseducatie, geciteerd in: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Onderwijs, *Statistisch Jaarboek van het Vlaams Onderwijs in Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 428).

Volgend citaat uit een kwalitatief onderzoek naar de 'structuren van het dagelijks leven van de armen' zegt meer dan vele cijfers. Een vrouw in armoede vertelt over haar schooltijd dat ze vijf jaar handel volgde en dat ze in het midden van het vijfde jaar moest stoppen en gaan werken, omdat haar moeder zoveel schuld gemaakt had en dat ze er zonder haar financiële hulp in de zin van extra inkomsten niet meer zou uitraken (Vranken en Steenssens, 1996: 83).

1.1.2.3. Arbeidsmarkt

Mensen die in armoede leven, hebben veel minder of moeilijker toegang tot de arbeidsmarkt (tabel 8 en tabel 9). Zij die uitgesloten zijn van de arbeidsmarkt (werklozen, inactieven en gepensioneerden) vallen vaker onder de armoederisicogrens dan werkenden. De cijfers van EU-SILC met betrekking tot 2004 leren dat 28,4% van de werklozen, 17,7% van de gepensioneerden en 26,4% van de andere inactieven het risico lopen om in de armoede terecht te komen; dit in tegenstelling tot 4,3% bij de werkenden (N., 2006c: 7). Het armoederisico neemt toe naarmate iemand langer van de arbeidsmarkt uitgesloten blijft. Daarenboven neemt bij langdurige werkloosheid de kans om nog werk te vinden

verder af. Deze langdurige werkloosheidsgraad ligt hoger bij zogenaamde kansengroepen (vrouwen, niet-EU onderdanen en laaggeschoolden) (De Boyser, 2005: 65-70).

Tabel 8: Verdeling van de NWWZ (niet werkende werkzoekenden) naar studieniveau, België en Gewesten, 2006 (percentages per 30 juni).

Studieniveau	Vlaams Gewest		BHG		België	
	Totaal	>= 1 j	Totaal	>= 1 j	Totaal	>= 1 j
Basisonderwijs	29,4	36,1	24,2	27,6	27,3	31,6
Secundair 2 ^{de} graad	21,8	23,7	20,1	20,7	25,3	27,7
Secundair 3 ^{de} 4 ^{de} graad	31,3	26,8	27,8	27,0	29,6	26,3
Alternierend leren werken	1,3	1,2	0,0	0,0	0,5	0,4
Hoger onderwijs	13,6	9,8	15,5	13,2	12,4	9,1
Leercontract	2,6	2,4	1,5	1,5	2,9	2,9
Andere	0,0	0,0	10,9	10,0	2,0	2,0
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Bron: RVA, Directie statistieken en eigen berekeningen in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 419-420).

Tabel 9: Aantal schoolverlaters, bij de VDAB ingeschreven schoolverlaters en nog werkzoekende schoolverlaters na 1 jaar (aantal en verhouding ten opzichte van totaal), per onderwijsniveau, Vlaanderen, 2005 (schoolverlaters 2004).

	Aantal schoolverlaters	Inschrijvingen VDAB	Nog werkzoekend na 1 jaar	% nog werkzoekend na 1 jaar tov alle schoolverlaters per onderwijsniveau
Max SO 1ste graad	1.204	983	452	37,5
Middenstandsopleiding	2.184	1.452	294	13,5
DBSO	2.842	2.330	1.013	35,6
ASO / BSO / TSO/ KSO 2de graad	5.778	4.560	1.924	33,3
ASO 3de graad	6.174	3.408	1.047	17,0
BSO 3de & 4de graad	14.192	11.107	2.336	16,5
TSO / KSO 3de graad	14.237	10.386	2.214	15,6
HOBUS	21.079	16.239	1.784	8,5
Universiteit	11.106	6.487	982	8,8
Totaal	78.796	56.952	12.046	15,3

Bron: VDAB -Databeheer en analyse, 2006, in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 421).

1.1.2.4. Huisvesting

De uitgavenpost 'huisvesting' neemt een grote hap uit het huishoudbudget. Bij de huishoudens met de (10%) laagste inkomens gaat 32% van de uitgaven naar 'woonkosten'. Gezien hun financiële beperkingen lopen mensen die in kansarmoede leven veel meer risico om in kwalitatief minder goede woningen terecht te komen of zelfs marginaal behuist te zijn (De Boyser, 2003: 65-67; De Boyser, 2005: 81). De al geciteerde EU-SILC cijfers leren voor het jaar 2004 dat van de mensen die onder de armoedegrens leven 2,9% geen basiscomfort in de woning heeft (wat wil zeggen geen bad/douche of toilet of warm water), 10,3% de woning niet voldoende kan verwarmen

wegens financiële problemen en dat 13,1% weinig ruimte heeft (minder dan één kamer per persoon). Van de mensen onder de armoedegrens heeft 15% een sombere, donkere woning en woont 29,9% in een buurt met veel lawaai, 19,2% woont in een buurt met veel pollutie en 20% woont in een buurt met veel geweld. Voor mensen boven de armoedegrens liggen deze cijfers gemiddeld vijf% lager (met uitzondering van de 19,5% bij 'buurt met geweld') (N, 2006c: 9).

1.1.2.5. Gezondheid

Er bestaat een opmerkelijk verschil in gezondheid en toegang tot de gezondheidszorg tussen kansarmen en niet-armen in de samenleving (De Boyser, 2003: 70). De EU-SILC cijfers van 2004 (N., 2006c: 9) tonen aan dat 8,7% van de Belgische bevolking zelf te kennen gaf een slechte tot zeer slechte gezondheid te hebben. Verder leren de cijfers van EU-SILC dat 10,1% van alle Belgen lijdt aan een handicap, een langdurige ziekte of een aandoening en daardoor gelimiteerd is in zijn dagelijkse activiteiten. Van alle Belgische huishoudens heeft in 2004 in 1,8% van de gezinnen minstens één persoon van het huishouden medische zorgen moeten uitstellen wegens financiële moeilijkheden. 4,2% van de Belgen verkeerde zelfs niet in de mogelijkheid om om de twee dagen vlees/vis of een vegetarisch alternatief te eten. In al deze gevallen treffen we steeds weer vooral mensen die in kansarmoede leven aan. De gevolgen van de beperkte toegang tot de gezondheidszorg bij deze bevolkingsgroep zijn een verhoogd risico op gezondheidsproblemen en vroegtijdig sterven.

We geven verder nog twee tabellen mee die aantonen dat gezondheidszorg en een goede gezondheid voor mensen in armoede veel minder evident is dan voor mensen die niet in armoede leven. Tabel 10 geeft het verband weer tussen opleidingsniveau en levensverwachting. De levensverwachting ligt hoger voor mensen met een hoger opleidingsniveau (eerder niet-armen) dan voor mensen met een lager opleidingsniveau (eerder mensen die in armoede leven). Tabel 11 leert dat mensen uit een huishouden met een lager inkomen eerder medische consumptie moeten uitstellen dan mensen uit een huishouden met een hoger inkomen.

Tabel 10: Verband tussen opleidingsniveau en levensverwachting (1991 – 1996/1997)

Levensverwachting in jaren	Levensverwachting op de leeftijd van 25 jaar		Levensverwachting in goede gezondheid op de leeftijd van 25 jaar	
	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen
Geen diploma	55	48,1	24,4	28,1
Lager onderwijs	55,6	48,2	29,8	30,8
Secundair onderwijs				
Lager BSO (beroepssecundair onderwijs)	57,3	50	34,7	33,1
Lager TSO (technisch secundair onderwijs)	57,8	50,4	30,8	36,5
Lager ASO (algemeen secundair onderwijs)	57	50	40,3	38
Hoger BSO (beroepssecundair onderwijs)	57,5	50,6	40,5	37,6
Hoger TSO (technisch secundair onderwijs)	58,1	51,2	44,9	40,8
Hoger ASO (algemeen secundair onderwijs)	57,6	50,9	46,5	42,6
Hoger onderwijs				
Hoger onderwijs van het korte type	58,1	53,4	41,6	46
Hoger onderwijs van het lange type	58,5	53,6	49,1	45,9

Bron: WIV en NIS (Statistiek en Economische Informatie, FOD Economie) op http://www.statbel.fgov.be/press/fl047_nl.asp (N., 2007e)

Tabel 11: Percentage huishoudens dat zich genoodzaakt zag medische consumptie uit te stellen, België en gewesten, 2004 (percentages).

Regio		Huishoudtype		Equivalent inkomen (in €)	
Vlaams Gewest	5,3	Alleenstaande	11,0	< 750	18,7
Brussels HG	17,5	Koppel zonder kind	6,0	1.000 – 1.500	11,5
België	10,1	Koppel met kinderen	10,7	1.500 – 2.500	11,3
		Ander huishouden	7,6	> 2.500	2,5

Bron: Gezondheidsenquête 2004 in WIV-Afdeling Epidemiologie, 2006, in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 434).

1.1.2.6. Vrije tijd

Mensen die in kansarmoede leven, participeren veel minder aan het georganiseerde vrijetijdsleven. Dit geldt zowel voor het socio-culturele verenigingsleven (zoals gezinsbond, amateurtheatergezelschap, cultuurraad) als de wereld van sport, kunst en cultuur. Onder kunst en cultuur begrijpen we zowel de klassieke vormen (zoals museum, theater, bibliotheek, enz.) als de meer populaire vormen (concert, festival, bioscoop) (Moore geciteerd in Demeyer e.a., 2002: 178). De reden voor hun niet-deelname aan het georganiseerde vrijetijdsleven ligt evenwel niet altijd bij de armen zelf. Ook mensen in armoede zijn vaak geïnteresseerd om bepaalde vaardigheden te verwerven zoals een instrument kunnen bespelen, maar krijgen vaak niet eens de mogelijkheid van de organisatie zelf (N., 1994: 313).

Meer algemeen treden kansarmen minder in de publieke ruimte en brengen ze hun vrije tijd minder vaak buitenshuis door (De Boyser, 2005: 93). 56,2% van de mensen die in armoede leven verkeren bijvoorbeeld niet in de mogelijkheid om jaarlijks één week met vakantie te gaan (N., 2006c: 9).

1.1.2.7. Sociale relaties en netwerken

Mensen die in kansarmoede leven hebben minder sociale netwerken dan de doorsnee burger in onze samenleving. Zo participeert 76,2% van de mensen die onder de armoedegrens leven niet aan sociale, recreatieve activiteiten buitenshuis (in tegenstelling tot 59,7% van zij die boven de armoedegrens leven). Ook verkeert 26,5% van zij die onder de armoedegrens leven niet in de mogelijkheid om één maal per maand vrienden uit te nodigen (in tegenstelling tot 9,4% bij de mensen die boven de armoedegrens leven) (N., 2006c: 9). Daarenboven zijn de mensen die deel uitmaken van de sociale netwerken van kansarmen veelal lotgenoten (Vranken e.a., 2003: 29). In netwerktermen heet het dat in hun sociale netwerken de 'sterke banden', die vooral emotionele steun bieden, overheersen en dit ten koste van de 'zwakke banden', die toegang geven tot de middelen die bepalend zijn voor zaken als welvaart en welzijn (inkomen, werk, woning, recht, kennis); dit wordt de 'sterkte van zwakke banden' genoemd.

1.1.2.8. Maatschappelijke dienstverlening

Mensen die leven in kansarmoede maken voor een groot deel het cliënteel van maatschappelijke dienstverlening uit. Onder deze maatschappelijke dienstverlening verstaan we CAW's (Centra voor Algemeen Welzijn), OCMW's (Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn), CLB's (Centra voor Leerlingenbegeleiding) en andere hulpverlenings- en welzijnsorganisaties. Ondanks het bestaan van deze waaier aan hulpverlening vindt toch niet elke kansarme die eigenlijk behoefte heeft aan maatschappelijke dienstverlening de weg ernaar. Dus ook op het vlak van dienstverlening worden kansarmen met uitsluiting geconfronteerd (De Boyser, 2003: 76).

1.1.2.9. Mobiliteit

De Nationale Mobiliteitsenquête van 1999 leert dat mensen in armoede een grotere kans maken op verkeersarmoede. Dit wil zeggen dat mensen die in armoede leven zich minder verplaatsen en als ze dit al doen verplaatsen ze zich minder snel en met een veel kleiner (regionaal) bereik (Meert, 2003: 2). Concreet hebben kansarmen vaak geen auto (24,5% van de mensen onder de armoedegrens tegenover 4,4% van de mensen boven de

armoedegrens) (N., 2006c: 9) of hebben ze niet het geld om het openbaar vervoer te nemen. Zelfs een degelijke fiets is voor hen niet altijd weggelegd.

Een illustratie. Een alleenstaande vrouw van 40 die na een lange tijd van schulden, een slechte relatie, analfabetisme en een alcoholprobleem stilaan persoonlijk en maatschappelijk emancipeert zegt bijvoorbeeld dat ze nu alleen de trein naar Brussel neemt, iets wat ze vroeger niet gedaan zou hebben omdat ze niet toen niet wist hoe ze dat zou doen. Ze heeft gaandeweg echt moeten leren om de trein te nemen en om een stadsplan te lezen. (Thys e.a., 2004: 46).

Dit illustreert dat verkeersarmoede naast instrumentele factoren zoals financiële mogelijkheden ook te maken heeft met expressieve factoren zoals het overwinnen van schaamtegevoelens, het zich beter in zijn vel voelen en het geloof in eigen kunnen om bijvoorbeeld een vervoersbewijs aan te (kunnen en durven) kopen, desnoods via een biljettenautomaat van het openbaar vervoer.

1.1.2.10. Politieke participatie

Deelname aan het politieke gebeuren is niet iedereen gegeven. Politieke participatie is selectief van aard (van Houten en von Meijenfeldt, 1992: 22-23). Alleen de best georganiseerde bewoners, belangengroepen en maatschappelijke instellingen slagen erin van een plaats op te eisen in dit maatschappelijke veld. Zwakkere, niet-georganiseerde groepen in de samenleving – zoals mensen die in kansarmoede leven – vinden moeilijk of geen toegang tot directe politieke deelname. Dat 'verenigingen waar armen het woord nemen' (of armoedeverenigingen) daarin toch zijn geslaagd in Vlaanderen (en ruimer, België) is een vrij uniek gebeuren (zie Van Robaey, Dierckx, Vranken, 2005).

1.1.2.11. De toekomst van de armoede?

Het loont de moeite om even een blik te werpen op de omvang van de kinderarmoede in Vlaanderen. Uiteindelijk lopen zij een zeer groot gevaar om binnen een aantal jaren de doelgroep te worden van een volgend onderzoek naar de moeilijke relatie tussen armoede en technologie. Kind en Gezin publiceert terzake al jaren relevante gegevens. Tabel 12 geeft de verhouding tussen het totaal aantal kinderen geboren in kansarme gezinnen en het totaal aantal geboorten volgens de kansarmoedecriteria van Kind en Gezin.

Tabel 12: Percentage kinderen geboren in kansarme gezinnen volgens de kansarmoedecriteria⁵ van Kind en Gezin, Vlaams Gewest, per provincie, 1995, 2000- 2005 (%).

	Antwerpe n	Vlaams- Brabant	West- Vlaandere n	Oost- Vlaandere n	Limburg	Vlaams Gewest	Totaal AC
1995	4,5	2,2	3,1	3,4	3,7	3,5	2.309
2000	5,8	2,7	4,6	4,8	5,8	4,7	2.922
2001	8,2	2,2	5,6	5,8	5,8	5,8	3.516
2002	8,6	2,1	5,1	5,0	5,8	5,7	3.378
2003	8,4	2,4	4,9	4,9	6,2	5,7	3.388
2004	9,2	2,5	4,2	5,2	6,4	5,9	3.676
2005	10,2	2,3	4,0	5,1	4,6	5,9	3.739

Bron: Kansarmoedeatlas van gezinnen met jonge kinderen (Kind & Gezin, verschillende jaargangen) in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 437-438).

In 2005 is in bijna drie vierde (73%) van de kansarme gezinnen (minstens één van) de ouders lager opgeleid (tabel 13). Na een daling in de jaren '90 is hun aantal terug sterk aan het stijgen. In vier vijfde van deze gezinnen hebben de ouders een zwakke arbeidssituatie (81%) en een laag maandinkomen (83%): aan deze criteria is er sinds 2000 weinig gewijzigd. Voor meer dan de helft (54%) van de gezinnen betekent kansarm zijn ook een slechte huisvesting. In een derde van de gezinnen (30%) kampen kinderen met zwaktes in de ontwikkeling en in een vijfde (22%) van deze gezinnen kampt men met een zwakke gezondheidstoestand. De helft (50%) van de kansarme gezinnen wordt tegelijkertijd met problemen op het vlak van opleiding, tewerkstelling en inkomen geconfronteerd (niet in tabel).

Tabel 13: De aanwezigheid van de criteria voor kansarmoede binnen kansarme gezinnen met een geboorte, Kind en Gezin, Vlaanderen¹, 1995, 2000, 2003-2005 (absolute cijfers en percentages).

Criterium	1995		2000		2005	
	AC	%	AC	%	AC	%
Lage opleiding van één of beide ouders	1.809	78,3	2.108	64,3	3.020	72,6
Zwakke arbeidssituatie van de ouders	1.751	75,8	2.606	79,5	3.385	81,4
Laag maandinkomen	1.629	70,6	2.576	78,6	3.439	82,7
Slechte huisvesting	1.412	61,2	1.865	56,9	2.259	54,3
Zwaktes in de ontwikkeling van het kind	944	40,9	1.347	41,1	1.244	29,9
Zwakke gezondheidstoestand	804	34,7	833	27,0	897	21,6

1. Vlaanderen = Vlaams Gewest en Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bron: Kansarmoedeatlas van gezinnen met jonge kinderen (Kind & Gezin, verschillende jaargangen) in *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006* (D'Olieslager, 2006: 438-439).

Het percentage kinderen geboren in kansarme gezinnen ligt het hoogst in de provincie Antwerpen (10,2%) en het laagst in de provincie Vlaams-Brabant (2,3%). De sterke daling in Limburg is vermoedelijk het gevolg van een onvolledige registratie. In totaal telde het Vlaams Gewest in 2005 3.739 kansarm geboren kinderen, een toename met bijna 2% in vergelijking met 2004.

⁵ De definitie van Kind en Gezin omvat zes criteria die als typerend voor een kansarm gezin worden beschouwd: het maandinkomen per gezin, de opleiding van de ouders, de ontwikkeling van de kinderen, de arbeidssituatie van de ouders, de huisvesting en de gezondheid. Wanneer een gezin aan drie of meer criteria beantwoordt, wordt het als kansarm beschouwd.

1.2. Facetten van uitsluiting

Naast het feit dat het netwerk van armoede en sociale uitsluiting zich uitstrekt over meerdere levensdomeinen, wordt kansarmoede gekenmerkt door verschillende dimensies. Deze doorkruisen en verbinden de beschreven levensdomeinen door een aantal processen die enkel kunnen worden begrepen in hun maatschappelijke context, maar die soms het best zichtbaar zijn in individuele gedragingen en houdingen. Beginnen we bij die ogenschijnlijk individuele gedragingen en houdingen, zoals schaamte voor zichzelf en 'onverantwoorde consumptie'. We schrijven bewust 'ogenschijnlijk', omdat in deze gedragingen en houdingen vrijwel altijd een relatie tot de sociale omgeving gebakken zit.

We gaan hier al even in op deze dimensies van sociale uitsluiting en kansarmoede; concreet worden ze later ingevuld aan de hand van het empirisch materiaal dat we in de focusgroepen en ook in een aantal individuele gesprekken en gespreksavonden verzamelden. We willen weten wat het betekent om in armoede te leven, wat mensen in armoede precies voelen.

1.2.1. 'Schaamte' en stigmatisering

Armen hebben bijvoorbeeld een eigen kledingstijl en een eigen manier van praten en praten over andere zaken dan mensen uit de middenklasse (Van de Velde en Vranken, 2005: 13). Door dit – vaak opvallend – 'anders zijn' dan anderen schamen armen zich soms voor wie en hoe ze zijn. Deze schaamte voor zichzelf maakt dat ze zich vaak afzijdig houden en wegblijven van diverse domeinen van het maatschappelijke leven. Dat mensen die in armoede leven vaak een bepaalde stempel krijgen opgekleefd, met name die van 'arme', met alle connotaties van luiards, profiteurs, sukkels, en dies meer, draagt daar ongetwijfeld toe bij. Deze vorm van symbolisch geweld verhindert armen vaak om deel te nemen aan de (middelen van de) omringende samenleving, waar (nieuwe) technologieën er één van zijn.

Als aan een arme alleenstaande vrouw van 40 jaar die stilaan uit de armoede geraakt gevraagd wordt of haar gedrag soms het gevolg was van een schaamtegevoel, bevestigt ze dit (Thys e.a., 2004: 46-47). Ze zegt dat het durven bekennen van schaamte de grote stap is die ze heeft moeten zetten: zichzelf ontdekken en eerlijk zijn en uw schaamtegevoel opzij zetten.

1.2.2. Tijd

Ook het hebben van tijd bepaalt of je een bepaalde activiteit al dan niet kan uitoefenen en of je een bepaald engagement al dan niet kan aangaan. Bij mensen in armoede gaat het

veeleer om een 'teveel' aan tijd. Ze hebben meestal geen vast dagelijks leefpatroon waardoor ze weinig tijdsgebonden zijn. Dit gaat gepaard met de destructureering van de tijd, wat er ondermeer toe leidt dat de dominante organisatie van de tijd (tijdstippen) voor hen geen relevantie heeft. Zaken zoals de openingstijden van diensten of winkels en het tijdstip van cursussen gaan aan mensen in armoede dan ook dikwijls voorbij.

Het is wel mogelijk dat zij, net als meerderheid van de bevolking, media gebruiken om structuur in hun dag aan te brengen. Mensen staan op met radionieuws, maken eten klaar voor het begin van soap en gaan slapen na het laatavondnieuws.

1.2.3. Generatiearmoede

Door hun afkomst zijn mensen soms voorbestemd om in de kansarmoede terecht te komen (Thys e.a., 2004: 15). De sociale, economische en culturele situatie van het huishouden waarin kinderen opgroeien, bepalen in grote mate hun kansen in het leven (De Boyser, 2003: 59). Kinderen uit gezinnen die kampen met generatiearmoede hebben daarom vóór hun geboorte al een ongelijke startpositie in vergelijking met kinderen van een andere sociale afkomst (met hogere sociale status). Hierdoor zitten mensen uit bepaalde kansarme gezinnen soms meerdere generaties na elkaar in de armoede en slagen er niet in hieruit te komen (Vranken en Steenssens, 1996: 35-37, 90-92, 116). De term generatiearmoede wijst met andere woorden op het intergenerationele aspect van kansarmoede, wat wil zeggen dat armoede erfelijk kan zijn.

1.2.4. Armoedecultuur

Armen vormen vaak een gemeenschap die een eigen cultuurpatroon ontwikkelt (Vranken e.a., 2003: 29). Deze ontwikkeling van een eigen cultuur bevestigt hen in hun eigen identiteit en beschermt hen tegelijk tegen de vijandige (niet-arme) buitenwereld die vaak door 'symbolisch geweld' haar dominante cultuur opdringt. Dit opdringen van de dominante cultuur is iets wat we ook kunnen doortrekken naar technologie. Ook inzake technologie wordt er vanuit de reclamewereld veel druk uitgeoefend om bepaalde toestellen te gebruiken en aan te kopen, alsook levert de sociale omgeving veel sociale druk om mee te zijn.

Maar juist door het bestaan van deze armoedecultuur merken armen mogelijke kansen in de buitenwereld niet op, waardoor deze kansen dus ook niet benut kunnen worden. Onderwijs lopen, bijvoorbeeld, bezorgt je niet onmiddellijk voordeel, maar wel op lange(re) termijn; ten dele wordt dit verklaard door het ontbreken van een 'deferred gratification pattern', van het bestaan van zoiets als uitgestelde beloningen. Ook daardoor haken vooral

kinderen uit gezinnen die in armoede leven vaak af voordat ze hun opleiding hebben voltooid en blijven ze zitten met een lager diploma dan hun generatiegenoten.

Niet alle armen leven in een armoedecultuur, maar dit begrip biedt een theoretisch raamwerk dat vele problemen waarmee mensen in armoede worden geconfronteerd, kan helpen plaatsen en verduidelijken. Het geldt dan ook voor de problematiek rond armoede en technologie. Voor mensen die in kansarmoede leven is het bijvoorbeeld niet meteen duidelijk hoe nieuwe technologieën ertoe kunnen bijdragen dat ze minder geïsoleerd geraken en dat ze op die manier hun sociaal kapitaal kunnen uitbreiden.

1.2.5. Samenleving

Door de wijze waarop de samenleving is ingericht wordt armoede steeds weer opnieuw voortgebracht en in stand gehouden (Vranken e.a., 2003: 30). Voorbeelden hiervan zijn de dominante positie van het economisch produceren bij de positiebepaling van de bevolking en de sociale ongelijkheden die daar het gevolg van zijn (ongelijkheden inzake verdeling van inkomen, status en macht).

Als we deze idee illustreren in verband met nieuwe technologieën komen we uit bij de consumptiecultuur en de daarmee gepaard gaande consumptiedruk. Mensen worden steeds weer aangezet om méér en nieuw te consumeren en gaan graag en gretig op dit aanbod in. Hierdoor ontstaat er een kloof tussen zij die een intensief consumptiegedrag wel aankunnen (niet-armen) en deze kansarmen die zich dit niet kunnen veroorloven. De factoren die bij het ontstaan van die kloof een rol spelen zijn zowel materieel van aard (lager inkomen met het gevaar van toenemende schuldenlast) als immaterieel (het niet begrijpen van de subtiele signalen die door de dominante consumentengroepen worden uitgezonden).

2. Technologie

2.1. Omschrijving

Leer van de bewerkingen die natuurproducten moeten ondergaan om ze ten dienste van de industrie te laten functioneren; leer van de bewerkingen en mechanische hulpmiddelen, van de methoden die met de fabricage samenhangen.

Zo staat het in het woordenboek Van Dale. Deze definitie plaatst technologie vooral in een professionele, industriële context. Onze gesprekken met mensen in armoede tonen dan weer aan dat mensen sterk geneigd zijn om technologie eng te begrijpen als informatie- en communicatietechnologieën (zoals computer, internet, mobiele telefonie, digitale televisie).

Naast de informatie en de communicatie zijn er evenwel nog andere domeinen waarop technologie markant aanwezig is. Zonder de bedoeling om volledig te zijn denken we verder aan medische technologie (menselijke genetica, chirurgische technologie, transplantatietechnieken); milieutechnologie (water-, lucht-, en bodemreiniging); energietechnologie (hernieuwbare energie, waterstof, kernenergie, warmtekrachtkoppeling); biotechnologie (genetisch gewijzigde landbouwgewassen, voedingstechnologie, farmaceutische toepassingen); nanotechnologie (onderzoek en ontwikkeling van technologie op nanoschaal); mobiliteits- en transporttechnologie (automatische biljettenverdelers, navigators, verkeersregeling, autoconstructie); en nieuwe materialen (nieuwe legeringen, deklagen, membraantechnologie).

Technologie is met andere woorden een zeer ruim begrip dat moeilijk te vatten is in één eenvoudige en bondige definitie. In wat volgt bedoelen we met het begrip technologie dan ook meer dan alleen maar informatie- en communicatietechnologie. Als wij binnen dit onderzoek rond armoede en technologie over technologie spreken, doen we dit met in ons achterhoofd dezelfde levensdomeinen als deze bij de bepaling van het armoedebegrip: inkomens en uitgaven, onderwijs en opleiding, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd, sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit en politieke participatie. Vanuit deze invalshoek gaat onze aandacht van een gsm over een loopband tot een pacemaker.

2.2. Technologische toepassingen op meerdere levensdomeinen

De hedendaagse waaier aan technologieën is dus zeer ruim. Op verschillende plaatsen en in verscheidene situaties komen mensen met diverse technologische toepassingen in aanraking. Om door dit bos de bomen nog te kunnen zien, maken we een overzicht van soorten technologieën waarmee de particuliere gebruiker in zijn dagelijks leven mogelijk in aanraking komt.

Bij het opstellen van deze indeling laten we ons inspireren door voorgaand onderzoek. Het onderzoek *Kleurrijk Vlaanderen Kleurt Grijs*, dat dateert van juli 2004, behandelt de problematiek van senioren en technologie (viWTA, 2004). Dit onderzoek verschilt vanuit twee opzichten van ons onderzoeksonderwerp. Onze doelgroep is anders (kansarmen in plaats van senioren) en de waaier aan technologie is veel ruimer (technologie tout court in plaats van alleen ICT). Toch is de indeling van technologieën in *Kleurrijk Vlaanderen Kleurt Grijs* zeer bruikbaar. Er wordt een beschrijving gegeven van de gewenste toekomst van (informatie- en communicatie)technologie per levensdomein. Een tweede inspiratiebron is het *Science and Roadmapping: Ambient Intelligence in Everyday Life (AmI@Life)* van Friedewald en Da Costa (2003). Ook zij delen technologieën op in meerdere toepassingsgebieden.

Ook wij zullen deze benadering vanuit levensdomeinen hanteren. Hierbij breiden we de domeinen, zoals ze voor de senioren worden opgesomd, uit met domeinen waarvoor we een duidelijk verband tussen kansarmoede, technologie en het domein in kwestie kunnen aantonen. Hierbij is er aandacht voor structurele, institutionele en individuele factoren.

De domeinen die aan bod komen zijn inkomens en uitgaven, onderwijs, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd en sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit en politieke participatie. Op elk van deze domeinen vinden we meerdere soorten technologische toepassingen (apparaten) en we zeggen nu al dat vele van deze technologieën betrekking hebben op meerdere levensdomeinen. Deze opsomming heeft niet de ambitie om volledig te zijn. Ze biedt vooral een raamwerk waarbinnen we werken. Dit helpt om onze focus af te bakenen en zo houden we het geheel aan technologieën in de mate van het mogelijke overzichtelijk.

2.2.1. Inkomens en uitgaven

Bij het verdienen en uitgeven van geld komen steeds meer nieuwe technologieën kijken. Als betaalmiddel neemt elektronisch geld steeds meer de plaats in van cash geld. Volgens gegevens van 2004 uit het IPSOS-onderzoek dat in opdracht van Banksys werd uitgevoerd blijkt dat 98% van alle Belgen Bancontact/Mister Cash kent, dat 86% de kaart wel degelijk gebruikt en dat 20% zelfs geen dag zonder de kaart kan. Ander cijfermateriaal uit Nederland toont aan dat in 2002 1,069 miljard keer, in 2003 1,157 miljard keer en in 2004 1,247 miljard keer met de pin-betaalkaart betaald werd. Hoewel deze stijging minder groot is als de jaren daarvoor, stijgt het gebruik van 2003 tot 2004 nog met 7,8%. Bij betaling met de betaalkaart (*bancontact*) gaat de uitgegeven som automatisch van de rekening. Een ander elektronisch betaalmiddel is PROTON, de elektronische betaalkaart voor de kleine aankopen zoals bij de bakker of bij de krantenwinkel. Het reeds geciteerde IPSOS-onderzoek heeft aangetoond dat 86% van de Belgische bevolking PROTON kent en dat 31% er ook gebruik van maakt.

Naast het aloude fysieke winkelen kan je vandaag ook online shoppen. Door het ruime aanbod aan elektronische dienstverlening (*e-business* en *e-commerce*) kan je via het internet aankopen doen. Hierbij hoef je niet meer zelf naar de winkel te stappen, maar winkel je van op afstand. Je kan uit een elektronische catalogus goederen en diensten uitkiezen en kopen. Deze worden je dan thuis of op een ander afgesproken postadres persoonlijk bezorgd. Bij dit elektronisch winkelen wordt veelal gebruik gemaakt van een *shopping cart*. Dit is een virtueel winkelkarretje waar de klant zijn bestellingen plaatst vooraleer naar de virtuele kassa op de website te gaan en de nodige betalingsgegevens in te voeren. Een derde toepassing bij privé-geldverkeer is het telebankieren (*selfbanking*). Deze technologische toepassing bestaat erin dat mensen zelf hun bankrekening in handen hebben. Door van thuis uit in te loggen op de website van hun persoonlijke bankmaatschappij kunnen ze via de pc transacties uitvoeren met hun eigen bankrekeningen (giro- en spaarrekening). Tot slot worden ook bij marketing en advertenties technologieën gebruikt, zoals *banners* en *pop-ups* bij gebruik van het internet.

2.2.2. Onderwijs

In het onderwijs geraakt het gebruik van nieuwe technologieën steeds meer ingeburgerd. Dit geldt ten eerste voor heel wat administratieve taken zoals het ingeven van rapportcijfers. Dit kan via een elektronisch informatiesysteem zoals bijvoorbeeld Smartschool. Specifiek in een klassencontext zijn krijt en bord, pen en papier stilaan verleden tijd. In het kader van de vernieuwende en fel aangemoedigde actieve didactische werkvormen maken leerkrachten steeds meer gebruik van elektronische toepassingen zoals pc/laptop, overhead, video/dvd, projector. Ook de leerlingen moeten in het kader van de lessen steeds meer actief omgaan met technologie, veelal computers. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij het uitvoeren van een opdracht of bij het gebruik van een Cd-rom uit een handboek voor het raadplegen van theorie of het maken van oefeningen. Soms is computergebruik zelfs inherent aan de vakinhoud zelf, zoals bij het vak Informatica. Ook maken steeds meer leerkrachten gebruik van elektronisch postverkeer om jongeren hun huistaken te laten indienen.

Als we verder kijken dan het reguliere onderwijs, vinden we nog veel toepassingen van leren dankzij nieuwe technologieën. De organisatie BIS (Begeleid Individueel Studeren) is een voorbeeld van *e-learning*. Deze educatieve organisatie biedt via (elektronische) post een hele waaier aan cursussen aan. Tot slot kan je informatie uit vele bibliotheken ook via digitale databanken op het internet van thuis uit raadplegen. Hierdoor vind je vaak gemakkelijk de weg naar een (hand)boek dat je nodig hebt om je bij te scholen.

2.2.3. Arbeidsmarkt

Op de werkvloer is het toegenomen belang van technologie zeer goed voelbaar. Afhankelijk van het type werk en de soort taak, gebruiken mensen uiteenlopende technologische toepassingen. Technologie – en dan vooral ICT – is inherent aan elke administratieve job. Een andere toepassing is het telewerken, waarbij mensen aan thuiswerk doen langs de computer. Maar ook voor werkzoekenden zijn technologieën van belang. Naast vele vacaturesites op het internet maakt VDAB gebruik van het WIS-systeem via de computer. Dit is een vacaturedatabank waarbij via een zoekfunctie specifieke soorten jobaanbiedingen kunnen geselecteerd worden uit een enorme hoeveelheid aan vacatures. Deze zoekrobot maakt deel uit van de VDAB-site en is tegelijk toegankelijk op openbare plaatsen.

2.2.4. Huisvesting

In de meeste woningen tref je vandaag velerlei technologieën aan. In grote lijnen kunnen we technologieën binnenshuis onderverdelen in ICT (telefoon, internet, gsm, telefoon, radio, hifi, (digitale) televisie, video/dvd, games) en automatische en elektronische apparaten ((af)wasmachine, kookplaten, strijkijzer, beveiligingssystemen tegen inbraak). Daarnaast zijn steeds meer huizen uitgerust met domotica. Dit is een vorm van automatisering binnen de woning, zoals het automatisch aanslaan van de radiator, het elektronisch aansturen van de rolluiken en het openen van de garage met de afstandsbediening of beter nog: het systeem waarbij een digitale camera de bewoners van een huis bij aankomst kan identificeren om vervolgens de garagepoort te openen.

2.2.5. Gezondheid

Technologieën in de gezondheidszorg kunnen grosso modo worden onderverdeeld in toepassingen rond preventie, behandeling en verzorging. Bij preventie hebben we over *monitoring* en consultatie en ook informatie en communicatie binnen gezondheidszorg. Toepassingen van *monitoring* zijn zwangerschapstest, bloeddrukmeter, hartslagmeter (waarbij de hartslagmeter eveneens thuishoort in de sportwereld en dus ook onder het domein van de vrije tijd kan worden ondergebracht). Met consultatie via technologieën wordt *teleconsulting* bedoeld, zoals de zelfdodingslijn. Het systeem van de SIS-kaart met ingebouwde chip is ondertussen al gemeengoed geworden. Op deze kaart staan velerlei identificatiegegevens van een patiënt op één kaart die door verschillende dienstverleners in de gezondheidssector kan worden gelezen. Ook worden medische dossiers op een centrale (digitale/technologische) opslagplaats bijgehouden.

Technologieën bij de behandeling van patiënten zijn bijvoorbeeld een pacemaker, een oorapparaat, een laserbehandeling en computergestuurde operaties. Bij de verzorging is een verstelbaar bed met afstandsbediening een voorbeeld.

2.2.6. Vrije tijd

Binnen de vrije tijd vinden we ten eerste veel ICT-toepassingen. Voorbeelden zijn telefoon, gsm (eventueel met wap), pc (met internetgebruik), e-mail (voor nieuwsbrieven van vrijetijdsverenigingen) en chat. Als we verder kijken naar de grote vrijetijd domeinen cultuur, sport en entertainment komen we nog meer toepassingen tegen. Ten eerste zijn er vormen van hedendaagse kunst die zuivere toepassingen zijn van nieuwe technologieën. Dit gaat van *video art* over het werk van Panamarenko tot de Cloaca van Wim Delvoye. Daarnaast zijn er ook een heleboel ondersteunende toepassingen en activiteiten in de wereld van kunst en cultuur, waarbij het publiek/ de bezoeker eigenhandig in contact komt met technologie. Als voorbeelden daarvan noemen we de zoekrobots in bibliotheken en interactieve informatie- en informaticapanelen in musea. Ten derde, dienen mensen op hun weg naar cultuur ook steeds meer zelf de technologie te hanteren. Zo is er het systeem van de TeleTicket Service, waarbij men via het internet toegangskarten kan bestellen voor een bepaalde culturele activiteit.

Ook bij sport komt nogal wat technologie kijken. Dit gaat zeer ruim. Denk maar aan computers bij fitnessstoestellen, een loopband, trainingsschema's, een chronometer, een hartslagmeter (waarmee we ons op het kruispunt bevinden tussen de levensdomeinen sport en gezondheid), enz.

Toepassingen van technologie op het vlak van entertainment zijn 3D animatie, multimedia-entertainment en allerhande spelletjes (*playing* en *gaming*).

2.2.7. Sociale relaties

Ook bij het uitbouwen van een sociaal netwerk (binnen de sfeer van de vrije tijd) komen uiteraard veel toepassingen van informatie- en communicatietechnologie kijken. We denken hierbij aan telefoon, gsm (eventueel met wap), pc (met internetgebruik), e-mail (voor nieuwsbrieven van vrijetijdsverenigingen) en chat (van Dijk, 2006: 156-189).

2.2.8. Maatschappelijke dienstverlening

Ook binnen de maatschappelijke dienstverlening wordt veel gebruikt gemaakt van informatie- en communicatietechnologieën. In zijn studie *Goede praktijk. Strategische ICT-toepassing: de technologie ten dienste van de burger* geeft Frank Robben, administrateur-generaal van de Kruispuntendatabank van de sociale zekerheid, naar aanleiding van de derde conferentie over de kwaliteit van de overheidsdiensten in België enkele voorbeelden van ICT-toepassingen binnen de Vlaamse hulpverlening (www.ksz.fgov.be/documentation/nl/documentation/Pers/CAF-20051017.ppt). Zijn

uiteenzetting over de elektronische transactiesystemen e-Gofso (toepassing aan de hand waarvan een slachtoffer van een sluiting van onderneming zijn dossier kan raadplegen, in productie sedert mei 2004), E-LO (voor ondernemers in loopbaanonderbreking/met tijdskrediet) en het systeem inzake vakantiegeld en vakantieduur (voor werknemers hun consultatie van hun vakantiegeld en -duur) zijn voorbeelden van hoe rechthebbenden zelf hun dossier kunnen raadplegen. Zeer recent is er de site waarop werknemers, zelfstandigen en ambtenaren hun pensioenbedrag kunnen berekenen en aan de hand van het resultaat een onderbouwde beslissing kunnen nemen over het tijdstip waarop zij het best uit het beroepsleven kunnen stappen.

2.2.9. Mobiliteit

Op het vlak van mobiliteit buitenshuis onderkennen we meerdere toepassingen van technologie. Behalve het gebruik van bepaalde vervoersmiddelen, zoals een auto, die op zich al complexe verzamelingen van technologieën zijn, impliceert mobiliteit nog andere technologische toepassingen, en dit zowel op het vlak van het persoonlijk vervoer (fiets, wagen) als wat het openbaar vervoer (trein, tram, bus) betreft.

Sommige fietsen zijn vandaag uitgerust met een fietscomputer, waarop zaken zoals actuele en gemiddelde snelheid, totale afstand, tijd en maximumsnelheid af te lezen zijn. Wagens hebben veelal een autoradio en zijn vandaag ook steeds meer uitgerust met een navigatiesysteem (gps), waardoor de chauffeur door middel van een beeldscherm met stemgeluid van de ene naar de andere plaats wordt geleid. Ook informatieborden en praatpalen zijn toepassingen van technologie inzake mobiliteit. In het openbaar vervoer tenslotte worden reizigers ook steeds meer met technologie geconfronteerd. Trams maken gebruik van beeld- en spraaktechnologie om de volgende tramhalte mee te delen. En zowel voor trein, tram als bus worden reizigers voor de aankoop van een vervoersbewijs steeds meer aangespoord – zoniet verplicht – om dit bij de daarvoor voorziene openbare biljettenautomaten te doen.

Welke gevolgen hebben deze ontwikkelingen voor de beheersbaarheid van deze en andere toestellen, zoals huishoudtoestellen? Terwijl vroeger mensen zelf de kennis konden opdoen om hun auto en fiets te herstellen, is dit vandaag vrijwel uitgesloten; zelfs de technici in garages en winkels raden regelmatig aan van 'het ding maar weg te doen' en een nieuw toestel of vervoermiddel te kopen. Dit heeft natuurlijk een serieuze impact op het budget van mensen die in armoede leven.

2.2.10. Politieke participatie

Technologische toepassingen bij politieke participatie hebben betrekking op velerlei aspecten. Ten eerste, vormen internet en (digitale) televisie veel gebruikte en rijke bronnen van allerhande nieuws en informatie over het politieke domein. Om de eigen stem te laten horen zijn er meerdere mogelijkheden met verschillende technologische toepassingen. Beleidsgeoriënteerde enquêtes gebeuren vaak elektronisch. Mensen krijgen ze bijvoorbeeld per mail toegestuurd of worden op een andere manier gevraagd om een elektronisch enquêteformulier in te vullen. Ook bij de verkiezingen zelf wordt steeds meer het stemmen via de computer gebruikt. Nog een mogelijkheid om via nieuwe technologieën aan politieke participatie te doen, is via een elektronisch discussieforum of via teleconferencing, al wordt deze laatste veeleer toegepast binnen een professionele context.

Naast deze vormen van e-democracy bestaat er ook e-administratie ofwel elektronische dienstverlening van de administratie. Dit is naast e-democracy wellicht nog een belangrijkere elektronische toepassing omdat elke burger daarmee in aanraking komt. E-administratie wil immers zeggen dat (bepaalde) formaliteiten tussen de overheid en de bevolking via elektronische weg verlopen. Dit is van toepassing voor de aanvraag en verwerking van documenten – bijvoorbeeld documenten van burgerlijke stand – en toelagen en de registratie van data.

Ook de elektronische identiteitskaart is een voorbeeld van e-administratie bij de overheid.

3. Verbanden tussen armoede en technologie

3.1. Bedreigingen en kansen op verschillende levensdomeinen

De beschrijving van 'armoede' en 'technologie' leert dat beide begrippen veelomvattend zijn. Leven in armoede heeft betrekking – of kan betrekking hebben – op velerlei levensdomeinen. Ook technologie kunnen we met verschillende levensdomeinen associëren.

In wat volgt bekijken we voor verschillende levensdomeinen algemene kansen en bedreigingen. We zeggen nu al dat beperkingen en kansen elkaar vaak veronderstellen en dat ze vaak gelden voor alle burgers. Daarnaast hebben wij ook oog voor de specifieke levensomstandigheden van mensen in armoede.

3.3.1. Inkomens en uitgaven

Door hun beduidend lager inkomen in vergelijking met de rest van de bevolking hebben mensen die in kansarmoede leven minder mogelijkheden om zich nieuwe technologieën aan te schaffen. Want bezit en gebruik van bepaalde technologieën nemen toe naargelang het inkomen stijgt, zoals blijkt uit voorgaand longitudinaal onderzoek naar bezit en gebruik van multimedia in Vlaanderen (Steyaert, 2002). Bij dit onderzoek over multimedia lag de focus vooral op informatie- en communicatietechnologie (ICT). Ondanks deze focus op ICT mogen we ervan uitgaan dat de relatie tussen de grootte van het inkomen en het bezit en gebruik van technologische ontwikkelingen opgaat voor àlle soorten technologische toepassingen. Dit omvat, naast ICT, dus ook technologie op de domeinen van mobiliteit en gezondheid.

Toch is het ook zo dat verschillende technologietoepassingen beduidend goedkoper zijn geworden dan enkele jaren terug, dit door de enorme concurrentieslag tussen de verschillende productontwikkelaars en productaanbieders van nieuwe technologieën op de technologiemarkt en door het feit dat de miniaturisatie van technologische producten resulteert in steeds krachtigere chips en meer functionaliteit, terwijl de kost van nieuwe technologieën onder controle wordt gehouden. Deze prijsdaling geldt voor vrijwel alle toestellen waarin de elektronica een belangrijk bestanddeel vormt. Zo is de relatieve prijs van een pc met 40% gedaald, van 2.000 euro in 1984 naar 1.200 euro in 2004 (N., 2004: 2).

Opmerkelijk in de relatie tussen armoede en technologie is dat juist de statuswaarde van de nieuwe technologieën ertoe bijdraagt dat ze een begeerlijk goed vormen en dat kansarmen vaak (méér dan) hun beperkte inkomen zullen spenderen aan de aankoop van

bijvoorbeeld een flat screen of het nieuwste mobieltje – ‘om erbij te horen’. Deze druk van de consumptiecultuur werd ondermeer bestudeerd door Segers (2002), en Lasn (2002). Met andere woorden, op het terrein van het inkomen is de relatie tussen armoede en technologie zeker niet eenduidig. Tegelijk wil dit zeggen dat de relatief hoge kostprijs voor bepaalde technologische goederen voor armen niet altijd een barrière dient te zijn. De prijs van bepaalde technologische producten – en vooral dan het prestige dat daarmee gepaard gaat – stimuleert hen soms veeleer in hun aankoop dan dat het hen ervan weerhoudt.

Als we spreken over kansarmoede, hebben we het echter over meer dan een inkomensprobleem alleen. Zoals uit onze definitie van kansarmoede blijkt is armoede een multiaspectueel gegeven, waarbij meerdere maatschappelijke domeinen betrokken zijn.

3.3.2. Onderwijs

De relatie tussen armoede en onderwijs en technologie lijkt op het eerste gezicht eenduidig. Onderwijs is bepalend voor het opleidingsniveau en dus voor de ontwikkelde kennis en vaardigheden; vermits kinderen uit armere gezinnen een minder succesvolle schoolloopbaan hebben, zullen ze dus ook minder goed gewapend zijn om de confrontatie met die nieuwe technologieën aan te gaan (Dekkers, 2002b: 1). Toch moeten we hier voorzichtig zijn. Bij leerlingen van het BSO en TSO – twee takken van het secundair waar kinderen uit kansarme gezinnen eerder school in lopen – maken omgang met technologieën veel meer deel uit van de wereld van de opleiding zelf, dit in tegenstelling tot leerlingen van het ASO die eerder theoretisch en dus minder praktisch gericht onderwijs genieten.

Ook toonde voorgaand onderzoek in opdracht van het viWTA over cyberpesten bij jongeren aan dat leerlingen uit het BSO significant meer tijd besteden aan – en meer afhankelijk zijn van – het internet dan leerlingen in het TSO en ASO. Respectievelijk komt dit neer op 1143,41 (BSO), 1022,76 (TSO) en 825,04 (ASO) minuten internet per week. In vergelijking met jongeren uit het TSO en ASO zijn de ouders van leerlingen in het BSO minder betrokken bij hun internetgebruik en staan er minder beperkingen op het aantal minuten dat ze het internet gebruiken. Over het gsm-gebruik leverde dit onderzoek soortgelijke resultaten op. Leerlingen uit het BSO gebruiken hun gsm beduidend vaker om te telefoneren en sturen ook meer sms-jes dan leerlingen uit het TSO en ASO – al is dit laatste verschil in sms-activiteiten eerder beperkt (Vandebosch e.a., 2006: 123-125).

Uit het voorgaande blijkt dat de relatie tussen armoede en technologie ook op het vlak van onderwijs niet eenduidig is. Laaggeschoolde – of beter lager geschoolde – jongeren ontwikkelen bepaalde vaardigheden en attituden die een positieve invloed op het technologiegebruik (kunnen) hebben.

Technologie biedt nog meer kansen in het onderwijs, waar ze kan worden ingezet om achterstand weg te werken. Met de hulp van cd-rom's kunnen leerlingen thuis extra oefeningen maken. Dit systeem bevat vaak een interactieve component, waarbij een goed antwoord positief wordt geëvalueerd en een foutief antwoord automatisch wordt gecorrigeerd.

3.3.3. Arbeidsmarkt

Mensen die in armoede leven, hebben veel minder toegang tot de arbeidsmarkt en als ze al op de arbeidsmarkt geraken, is het in laaggeschoolde jobs waar contact met nieuwere technologieën minder structureel deel uitmaakt van de jobbeschrijving (Dekkers geciteerd in Dekkers, 2002b: 15). Vertrouwdheid met (oude en recente) technologieën is een belangrijk criterium bij het krijgen van een kwalitatieve job, zoals uit onderzoek blijkt (Dekkers, 2002b). Ook is het op de werkplek dat velen in contact komen met technologieën die ook in het dagelijkse leven van belang zijn. Ze leren omgaan met deze technologieën op de werkplek zelf – via formele opleidingsmomenten of als een 'door ervaring verworven deskundigheid' – of indirect, via activiteiten die jobgerelateerd zijn (zoals verplaatsingen, communicatie, informatie van collega's). Dikwijls wordt een basisvaardigheid aangescherpt en verdiept omdat ze op het werk goed van pas komt.

Rond deze thematiek is er al heel wat gepubliceerd door het HIVA (Hoger Instituut voor de Arbeid) en VIONA (Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwork Arbeidsmarkttrappering). In het onderzoeksrapport *De kosten & baten van deelname aan arbeidsmarktgerelateerde opleiding vanuit het perspectief van de werknemer* staat te lezen dat vorming en opleiding op de werkvloer vaak substantiële opbrengsten kunnen opleveren voor zowel werknemers als werkgevers (Bollens, 2004: 49). Dit is voor werkgevers een extra aanzet om in de kennis en vaardigheden van hun werknemers te investeren. Gezien de prominente plaats die technologie vandaag ook op de werkvloer bekleedt – zo valt een werkvloer zonder computertoepassingen niet meer voor te stellen – lijkt het geen twijfel dat mensen in het kader van hun job velerlei (formele en informele) soorten technologische vorming genieten.

Door hun geringere aanwezigheid op de arbeidsmarkt lopen armen de kans mis om via een job bepaalde technologieën te leren kennen en te gebruiken en hun technologische competenties op die manier uit te breiden. Omgekeerd heeft hun geringe instroom op de arbeidsmarkt te maken met hun beperktere vaardigheden in het omgaan met technologische hulpmiddelen.

3.3.4. Huisvesting

Mensen in armoede lopen veel meer risico om in kwalitatief minder goede woningen terecht te komen of zelfs marginaal behuist te zijn (De Boyser, 2003: 65-67), wat voor ons onderwerp vooral betekent dat de uitrusting van de woning minder aangepast is aan dagelijkse behoeftes en daardoor minder technologische snufjes bevat.

Deze afwezigheid van nieuwe technologische middelen lijkt het gebruik van de beschikbare toestellen te vergemakkelijken. Want huishoudtoestellen die armen meestal wel bezitten zijn veelal minder hoogtechnologisch en omwille van deze relatieve eenvoud beter hanteerbaar. Indien ook van andere (hoog)technologisch huishoudtoestellen eenvoudige varianten ontwikkeld worden, kan dit door het grotere gebruiksgemak mensen in kansarmoede eveneens aanzetten tot meer technologiegebruik in de eigen woning. Dit is trouwens een trend die zich vandaag al aan het doorzetten is. Technologieën worden aanzienlijk eenvoudiger in gebruik (Van den Bulck e.a., 2005: 31). Toch is het niet uitgesloten dat het kennisniveau rond technologische toepassingen zodanig ondermaats is, dat zelfs de bediening van zeer eenvoudige toestellen een probleem vormt. Hoe dan ook, een veeleer marginale woning bevat minder technologische toepassingen. Dit doet de leefkwaliteit sowieso dalen.

3.3.5. Gezondheid

In de wetenschap dat mensen die in kansarmoede leven veel minder toegang hebben tot de gezondheidszorg en een minder goede gezondheid hebben, rijst ook hier de vraag welke invloed dit verschijnsel heeft op de kennis en het gebruik van nieuwe medische technologieën. In welke mate houdt een geringere kennis en daardoor fout manipuleren van nieuwe technologieën een verhoogd gezondheidsrisico in? In welke mate zou kennis van een aantal medische 'huistechnologieën' ertoe kunnen bijdragen dat mensen die in armoede leven beter hun gezondheid kunnen monitoren en daardoor de preventie kunnen inbouwen die ze nu, wegens allerlei drempels in de gezondheidszorg, moeten missen?

Mensen die niet of nauwelijks toegang hebben tot de gezondheidszorg kunnen niet alle geneeskundige diensten gebruiken. Bijgevolg zullen ook de technologische toepassingen die vandaag in de medische sector alomtegenwoordig zijn, minder toegang vinden naar de armen in onze samenleving. Dit wil zeggen dat dus ook op het vlak van gezondheid en gezondheidszorg armen de kans mislopen om meer vertrouwd te geraken met nieuwe technologieën en – belangrijker nog – niet in een zelfde mate van een professionele gezondheidszorg gebruik kunnen maken als niet-armen in onze samenleving.

Kansen rond armoede, technologie en gezondheid situeren zich in toepassingen waarvan men vandaag al voorspelt dat ze zich in de komende jaren en decennia nog fel zullen

doorzetten. We denken bijvoorbeeld aan een centraal informatiesysteem waarbij de gezondheid van iedere persoon permanent gemonitord kan worden. Hierdoor wordt de toestand van patiënten automatisch opgevolgd en wordt de patiënt in kwestie automatisch op de hoogte gehouden van volgende (noodzakelijke) stappen in zijn genezingsproces. Hierdoor ligt de verantwoordelijkheid voor het opvolgen van de situatie niet meer bij de patiënt zelf, maar bij de centrale administratie. Gezien de complexe situatie van kansarmen en hun beperkte mogelijkheden om daar adequaat mee om te gaan, is dit vooral voor hen een hele stap vooruit. Ook de integratie van de SIS-kaart en de elektronische identiteitskaart in één kaart maakt, op het eerste gezicht althans, alles minder complex. Dit neemt niet weg dat bij mensen in armoede de vrees sterker doorweegt dat inbreuken op de privacy hierdoor worden vergemakkelijkt; ze hebben daarmee in hun dagelijkse leven op grotere schaal af te rekenen dan de 'gemiddelde' burger, wegens hun complexere administratieve situatie.

3.3.6. Vrije tijd

Vrije tijd kan je op velerlei manieren invullen. Je kan niets doen, op vakantie gaan, of dicht bij huis aan cultuur, sport en entertainment doen. We schreven al dat bij deze vrijetijdsvormen heel wat technologieën komen kijken. Dit heeft daarom repercussies voor armen die zelden of nooit aan cultuur en/of sport doen. Want mensen die in kansarmoede leven participeren veel minder aan het georganiseerde vrijetijdsleven. Dit geldt zowel voor het socioculturele verenigingsleven (gezinsbond, amateurgezelschap, cultuurraad, enz.) als de wereld van sport, kunst en cultuur. Onder kunst en cultuur begrijpen we zowel de klassieke vormen (museum, theater, bibliotheek, enz.) als de meer populaire vormen (concert, festival, bioscoop, enz.) (Moore geciteerd in Vranken e.a., 2002: 178).

Omdat kansarmen niet of nauwelijks (in georganiseerd verband) aan cultuur en/of sport doen, kennen ze bepaalde toepassingen van technologie niet. Dit terwijl het contact met bepaalde toepassingen van technologie in de vrije tijd vaak een aanzet kan zijn om meer vertrouwd te raken met soorten technologie. Technologie in de vrije tijd kan immers als glijmiddel fungeren om ook in de andere levenssferen meer technologie te integreren.

3.3.7. Sociale relaties

We schreven al dat mensen in kansarmoede over een minder uitgebreid sociaal netwerk beschikken. Vooral de zogenaamde 'zwakke banden' zijn bij hen veel minder sterk aanwezig. Dit heeft meerdere gevolgen.

Ten eerste raak je door de 'zwakke banden' in je netwerk op de hoogte van wat er allemaal bestaat en leer je met bepaalde zaken om te gaan. Zo leren mensen nieuwe technologische toepassingen vaak sneller kennen doordat iemand in de familie of de

vriendenkring deze al heeft. Tegelijk hebben deze mensen al enige affiniteit met deze nieuwe technologie, waardoor je als leek sneller bepaalde zaken krijgt aangeleerd.

Daarnaast bouw je door nieuwe technologieën ook aan je netwerken. Chatten, fora en andere babbelboxen, e-mail en gsm met ingebouwde lijst van contactadressen zijn voorbeelden van hoe mensen bestaande contacten onderhouden en intensifiëren en nieuwe contacten creëren. Ook in het georganiseerde sociale leven worden nieuwe (informatie- en communicatie)technologieën veel gebruikt. Zo hebben meerdere verenigingen een eigen website, vaak met een digitale communicatieruimte (forum) en verspreiden ze op periodieke tijdstippen per mail een elektronische nieuwsbrief onder hun leden.

Van mensen in armoede is geweten dat ze minder 'zwakke banden' hebben. 'Zwakke banden' wijzen in de netwerkanalyse op veeleer instrumentele relaties, relaties met personen die toegang verschaffen tot de verschillende hulpmiddelen (geld, een job, toegang, macht) die in de samenleving liggen opgeslagen. Mensen in armoede hebben dit soort van relaties niet of minder; dat maakt juist deel uit van hun armoede. Met andere woorden, liggen hier kansen braak. Want bij sociale contacten door middel van technologie (gsm, email en chat) worden mensen niet of minder beoordeeld op uiterlijkheden; ze zijn enkel virtueel zichtbaar, kunnen spelfouten in hun brieven corrigeren via de spellingscontrole, hoeven niet zo vlot ter taal te zijn. Met ander woorden zal schaamte de hoge drempel niet verder verhogen.

3.3.8. Maatschappelijke dienstverlening

Het feit dat niet elke hulpbehoevende kansarme de weg vindt naar de voor hem meest geschikte hulpverleningsorganisatie, heeft – naast andere redenen – voor een deel te maken met het gebruik van genoemde (informatie- en communicatie)technologieën in de werking van hulpverleningsorganisaties. Dienstverlening gebeurt vaak elektronisch of er moeten afspraken gemaakt worden door middel van ICT. Doordat kansarmen niet met deze technologieën vertrouwd zijn, komen ze dus ook niet tot de dienstverlening waar ze eigenlijk behoefte aan hebben. Tegelijk lopen ze de kans mis om doorheen het gebruik van dienstverlening al doende met enkele nieuwe technologieën te leren omgaan.

Waar er bij dienstverlening overduidelijk kansen liggen, zijn bij het extra begeleiden van de kansarme doelgroep. Er moeten voldoende (niet-technologische) middelen blijven bestaan om mensen die in armoede leven toch ook naar de voor hen meest geschikte dienstverlening te leiden.

Een andere opportuniteit ligt in een al aangehaald centraal informatiesysteem. Hierdoor wordt de toestand van cliënten automatisch opgevolgd en wordt de cliënt in kwestie

automatisch op de hoogte gehouden van volgende (noodzakelijke) stappen in zijn begeleiding. De verantwoordelijkheid voor het opvolgen van de situatie ligt niet meer bij de cliënt zelf, maar bij de centrale administratie. Bij andere toepassingen waarbij actief gedrag van de cliënt wordt vereist, ligt dit evenwel anders. Denken we aan de ICT-toepassingen in de reeds geciteerde studie van Robben binnen de Vlaamse hulpverlening over hoe rechthebbende werknemers zelf hun dossier kunnen raadplegen. Voor velen – en zeker voor kansarmen die al het geluk zouden hebben om te werken – houdt dit niet alleen kansen, maar ook bijkomende drempels in.

3.3.9. Mobiliteit buitenshuis

De wetenschap dat ook in zake mobiliteit mensen meer en meer met technologie te maken krijgen en dat de mobiliteit van kansarmen veeleer beperkt is, impliceert dat kansarmen met aan mobiliteit gerelateerde technologieën nauwelijks of niet in contact komen.

3.3.10. Politieke participatie

Voor zwakkere, niet-georganiseerde groepen in de samenleving – waaronder mensen die in kansarmoede leven – is het geen evidentie om deel te nemen aan het politieke gebeuren (van Houten en von Meijenfeldt, 1992: 22-23). Hierdoor kunnen kansarmen niet alleen hun belangen veel minder (zelf) verdedigen en komen lang niet al hun belangen aan bod. Voor technologiegebruik betekent dit dat bepaalde technologische toepassingen bij politieke participatie hen hierdoor vreemd zijn. Deelname aan elektronische discussiefora rond politieke kwesties of een elektronische enquête bijvoorbeeld gaan aan kansarmen voorbij. Eveneens is er de nodige scepsis nodig ten aanzien van de betrokkenheid van kansarmen bij (elektronische) verkiezingen.

4. Theoretische inzichten en modellen

4.1. Digitale kloof

Uit al het voorgaande is duidelijk geworden dat mensen die in kansarmoede leven minder toegang hebben tot technologie. In de literatuur krijgt dit verschijnsel de naam 'digitale kloof'. In het werkdokument 'Dualisering in het digitale tijdperk. Een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionele armoede en ICT' van Gijs J.M. Dekkers (2002: 34) van het Federaal Planbureau van mei 2002 staat te lezen dat er "inderdaad een verband bestaat tussen ICT-bezit en armoede. Arme huishoudens lopen verhoudingsgewijs meer achter op diffusie van ICT-goederen, en bezitten minder, en minder geavanceerde, ICT-goederen".

Toch werpen anderen op dat de notie 'digitale kloof' een te simpele weergave van de werkelijkheid is. Zij menen dat de diffusie van nieuwe technologieën een proces is. Vanuit dit perspectief zou de zogenaamde 'technologische onderklasse' nog niet in dezelfde ontwikkelingsfase zitten als de 'technologisch geletterden'. Mits de nodige tijd zullen ook de technologisch minder ontwikkelenden hun achterstand ophalen. Steyaert en de Haan daarentegen stellen dat een digitale *kloof* onoverbrugbare verschillen impliceert (Steyaert en de Haan, 2001: 13).

Op basis van het empirisch onderbouwde rapport van Dekkers (Dekkers, 2005) en het werk van Steyaert en de Haan (Steyaert en de Haan, 2001) gaan wij er evenwel vanuit dat de digitale kloof inderdaad bestaat en dat er niet alleen sprake is van een faseverschil in hetzelfde ontwikkelingsproces. Recente cijfers die op 8 november 2006 in een persbericht van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie verschenen, onderbouwen deze veronderstelling: "Uit onze enquête op basis van een representatieve steekproef bij meer dan 10.000 Belgen over de beschikbaarheid van nieuwe communicatiemiddelen en de manier waarop ze met de computer en het internet omgaan, blijkt dat er wel degelijk sprake is van een digitale kloof in ons land. Zo hebben 1,9 miljoen Belgen nog nooit een computer gebruikt en hebben 2,6 miljoen nog nooit op het internet gesurft. Het is ook duidelijk dat de digitale kloof vooral de inactieve bevolking treft: 40 % van de werklozen en tweederde van de 55-plussers heeft nog nooit het internet gebruikt. Ten slotte doet slechts één op vijf internetgebruikers aan e-commerce of e-government."

Er bestaat duidelijk een fundamenteel verschil tussen mensen wat betreft het bezit en gebruik van (informatie- en communicatie)technologie. Er zijn informatierijken en informatiearmen. Maar tegelijk geloven we dat de digitale kloof wel overwonnen kan worden mits een structurele aanpak die ontwikkeld wordt in samenwerking met de verschillende stakeholders.

Het dichten van deze kloof kan niet in één keer en evenmin kan met om het even welk aspect van die kloof worden begonnen. Er moet in fasen worden gewerkt en die fasen moeten logisch met elkaar verbonden zijn. Om daar enig zicht op te krijgen, bespreken we achtereenvolgens het fasenmodel van van Dijk en de diffusietheorie van Rogers. Daaruit zullen we dan enkele handvaten halen om greep op het verdere onderzoek te krijgen.

4.2. Theoretische modellen: Rogers en van Dijk

4.2.1. Fasenmodel van van Dijk

Het fasenmodel van van Dijk (van Dijk, 2006: 177-186) is een manier om enkele drempels tot toegang tot (informatie- en communicatie)technologie op een rij te zetten. Zijn focus ligt vooral op ICT, maar het model is eveneens bruikbaar voor de ruimere problematiek van toegang tot technologieën.

In zijn model onderscheidt van Dijk vier fasen die doorlopen moeten worden om tot insluiting in de netwerksamenleving te komen. Ten eerste moet er een voldoende mate van motivatie zijn. Er mag geen sprake zijn van gebruikersangst en de persoon in kwestie moet voldoende belangstelling tonen voor technologie en de juiste attitudes hebben ten opzichte van nieuwe technologieën. Op de tweede plaats zet hij de noties bezit en infrastructuur, wat wil zeggen dat het hebben van technologie of anderszins de aanwezigheid van technologie voorwaarden zijn om tot toegang tot technologie te komen. Vervolgens noemt van Dijk het hebben van vaardigheden de derde fase in het proces om toegang te krijgen tot technologie. Onder vaardigheden begrijpt hij een (nieuwe) set van vaardigheden om met technologieën en hun afgeleiden om te kunnen gaan. Een vierde en laatste stap in het toegangsproces noemt hij het gebruik, waarmee hij wil zeggen dat een (potentiële) gebruiker verschillende niveaus van toepassing moet kunnen gebruiken.

Van Dijk stelt nog dat deze toegangsdrempels niet enkel aanwezig of afwezig zijn. De mate waarin bepaalde drempels spelen kan variëren en bepaalt of iemand meer of minder gelijke kansen heeft wat betreft toegang tot technologie.

In haar rapport 'Een virtuele illusie of reële kansen? Gender in de netwerkmaatschappij' maakt Claeys (2005: 7) volgende twee bedenkingen bij dit model: "Ten eerste is het geformuleerd vanuit een gebruikersperspectief wat een afbakening mogelijk maakt, maar wel beperkend is. (...) De technologie wordt als een *black box* aanvaard en niet geproblematiseerd. En ten tweede (...) staan de verschillende fasen in wisselwerking met elkaar". Wij zetten de chronologie van het fasenmodel dan ook opzij en zien de fasen eerder als sleutelfactoren die een rol (kunnen) spelen.

Amerikaans onderzoek van 2000 zet op haar beurt vier drempels op een rij die het bestaande informatieaanbod op de elektronische snelweg minder relevant maken voor mensen die in een achterstandssituatie zitten, zo ook bijvoorbeeld mensen in armoede (Lazarus en Mora geciteerd in Steyaert en de Haan, 2001: 18). Ten eerste spreken ze over het tekort aan relevante lokale informatie over werkgelegenheid, de lokale huizenmarkt en lokale activiteiten. Op de tweede plaats staat het probleem van de geletterdheid. De aangeboden informatie veronderstelt een grote mate van leesvaardigheid waarover niet iedereen evenzeer beschikt. Ten derde is er het gegeven van de taalkeuze. 87% van de informatie op het internet is in het Engels, wat niet voor alle niet-Engelssprekenden even evident is. Tenslotte blijkt dat er een gebrek is aan culturele diversiteit.

4.2.2. Diffusietheorie van Rogers

Ook in de diffusietheorie van Rogers kunnen we enkele factoren distilleren die voor mensen de toegang tot technologie soms bemoeilijken tot onmogelijk maken. Rogers stelt dat persoonskenmerken van (potentiële) gebruikers en de perceptie van de productkenmerken van een (technische) innovatie van belang zijn bij de acceptatie van een nieuwe technologie. Persoons- en productkenmerken bepalen dan hoe snel mensen een nieuwe technologische toepassing aanschaffen.

Op basis van de adoptiesnelheid deelt Rogers mensen in in zogenaamde adoptietypen. Als we dit illustreren met de aankoop van een pc levert dit volgende opdeling: 'innovators' (mensen die voor 1986 een pc hebben); 'early adopters' (mensen die sinds 1986 een pc hebben); 'early majority' (mensen die sinds 1992 een pc hebben); 'late majority' (mensen die sinds 1998 een pc hebben); en 'laggards' (mensen die in 2001 nog geen pc hebben) ([www.cyburg.nl/site/pdf/Zeeburgers en Cyburg.pdf](http://www.cyburg.nl/site/pdf/Zeeburgers_en_Cyburg.pdf)).

4.3. Armoede én technologie? Enkele relevante factoren op een rij

Bij de beschrijving over meerdere levensdomeinen werd duidelijk dat er verschillende soorten technologieën bestaan. Toch maakt niet iedereen evenveel gebruik van bepaalde technologische toepassingen. Voor sommige mensen is het dagelijks leven doordrenkt van toepassingen van nieuwe technologieën. Bij anderen is technologiegebruik dan weer uiterst beperkt.

Verschillende factoren bepalen (mede) of iemand al dan niet bepaalde nieuwe technologieën kan bezitten of gebruiken. Wij zetten deze factoren op een rij die in de bestaande literatuur het meest voorkomend zijn. Bij dit overzicht gaat onze aandacht zowel uit naar het individu (de (niet-)gebruiker van nieuwe technologie), de institutionele setting (de omgeving waarbinnen technologieën opgesteld staan), de culturele setting

(sociale context waarbinnen het individu opgroeit en leeft) en het technologische product (apparaat, toestel) zelf.

Dit overzicht is gebaseerd op de zojuist geschetste theorieën, aangevuld met enkele factoren die we zelf uit de vele gesprekken met mensen in armoede hebben gedistilleerd. Het is daarom de synthese van het theoretisch raamwerk van dit onderzoeksrapport.

4.3.1. Gebruiker

4.3.1.1. Interesse

Als we kijken naar niet-gebruik van technologie is een eerste belangrijke factor de motivatie van mensen. Er zijn immers mensen die vrijwillig niet-gebruiker zijn – de zogenaamde ‘information want nots’ – omdat technologie hen gewoonweg niet interesseert. Ondanks inspanningen zijn deze mensen niet tot technologiegebruik te overhalen. Ze zullen zo goed als zeker elke nieuwe technologie afwijzen omdat het hen niet interesseert en ze het nut er vaak niet van inzien (Steyaert en de Haan, 2001: 17).

Daarnaast zijn er bij technologie ook onvrijwillig niet-gebruikers. De drempels die daarbij spelen kunnen meerdere soorten oorzaken hebben.

4.3.1.2. Mentale barrières

Voor bepaalde niet-gebruikers is de mentale afstand tussen hen en de technologie te groot. Zij ervaren een zogenaamde psychische ontoegankelijkheid, waarvan ‘knoppenangst’ een voorbeeld is.

Ik heb een televisie thuis. Dat is er één met afstandsbediening. Ik gebruik die afstandsbediening om mijn televisie aan en af te zetten en om van post te veranderen. Voor de rest staan daar nog veel knopjes op: kleine en grote en in verschillende kleuren. Maar ik kom daar allemaal niet aan ze. Dat mag niet hé! Ik gebruik de knoppen die ik ken voor gewoon naar de televisie te kijken. Maar van de rest blijf ik af. Dat moet ook hé! Ik ken dat niet en ik heb dat niet nodig. Nee nee, daar moet je afblijven. En ik ben maar ne simpele mens. Ik heb jaren op straat geleefd en als ik nu al eens televisie kan kijken, ben ik al tevreden. De rest heb ik allemaal niet nodig.

(persoon in armoede)

4.3.1.3. Materiële hulpbronnen

Niet iedereen beschikt over de nodige financiële middelen (geld) en de nodige tijd om zich met bepaalde technologieën bezig te houden. Specifiek voor onze doelgroep van

kansarmen is het gebrek of althans tekort aan financiële capaciteiten een enorme drempel bij de aankoop of de huur van bepaalde technologieën.

4.3.1.4. Fysieke capaciteiten

De fysieke capaciteiten zijn medebepalend of iemand een bepaalde technologie al dan niet zal gebruiken. Een slecht zicht of verkrampte vingers maken het bijvoorbeeld moeilijk om een gewone computer te gebruiken.

4.3.1.5. Cognitieve hulpbronnen

De meeste technologieën eisen een bepaald kennisniveau alvorens tot efficiënt en effectief gebruik te kunnen overgaan. Deze kennis heeft zowel betrekking op zogenaamde *literacy* (schrijf- en leesvaardigheid) als op *numeracy* (rekenvaardigheid). Toch huisvesten vele nieuwe technologieën kansen voor mensen met een beperkt ontwikkeld kennisniveau, omdat nieuwe technologieën steeds meer gebruik maken non-verbale toepassingen zoals het beeldscherm met iconen en spraaktechnologie.

4.3.1.6. Vaardigheden

Evenals kennis vereist technologiegebruik ook bepaalde vaardigheden. Grosso modo onderscheiden we daarbij drie soorten vaardigheden (Steyaert en de Haan, 2001: 19). De eerste zijn de instrumentele. Een voorbeeld daarvan is knoppenkennis, wat wil zeggen dat je weet moet hebben van de functies van de verschillende knoppen op een toestel alvorens ze gepast te kunnen gebruiken. Structurele vaardigheden wijzen op het begrijpen, beoordelen en selecteren bij technologiegebruik. Hypertekst, zoekmachines, discussielijsten en kennis van het Engels (87% op het internet) zijn hier voorbeelden van. Een derde vaardigheid is de strategische vaardigheid, waaronder pro-actief informatie opzoeken, beslissingen nemen op basis van informatie en het scannen van de omgeving op relevante informatie begrepen worden.

4.3.1.7. Opleidingsniveau

Het niveau van opleiding is in grote mate bepalend voor je kennisniveau en de ontwikkelde vaardigheden. Toch impliceert een lager kennisniveau niet persé minder (efficiënt) technologiegebruik. Op het vlak van ICT blijkt alvast dat leerlingen uit het BSO meer gebruik maken van gsm en het internet (cfr. infra).

Toch stelden de onderzoekers enige verbanden vast. Het meest verrassende gaat in tegen de algemene verwachtingen: studenten uit het technisch of beroepsonderwijs (TSO en BSO) blijken beter onderlegd in de manipulatie van software. Het computergebruik is dus zeker geen zaak van de jongeren uit het algemeen secundair onderwijs (ASO). Ook is er een verband tussen de deelnemers aan een infodag en het ICT-gebruik. Jongeren die naar de infodag zijn gegaan, gebruiken de computer meer voor studiedoeleinden en minder voor spelletjes.

De enige andere determinant die een rol zou spelen, is of een student al dan niet op kot zit. In het computergebruik voor studiedoeleinden is er geen verschil. Wel valt op dat de thuisstudenten minder chatten en de computer minder voor ontspanning gebruiken dan de studenten die op kot zitten. Bijna alle kotstudenten (96%) hebben een eigen computer. Ruim de helft van de thuisstudenten daarentegen deelt een computer met anderen. Maar 45% heeft die alleen voor zichzelf ter beschikking.

4.3.1.8. Ervaring

Ervaring in het algemeen – zoals ervaring om nieuwe zaken aan te leren – en ervaring met bepaalde technologieën in het bijzonder, zijn medebepalend voor de adoptie van nieuwe technologieën. Eerdere positieve ervaringen met een bepaalde technologische toepassing kunnen mensen er sneller toe aanzetten om ook nieuwe technologieën te gebruiken en eventueel zelfs aan te kopen.

4.3.1.9. Leeftijd

Kinderen, jongeren en (jong)volwassenen adopteren nieuwe technologieën relatief gemakkelijk. Ouderen – waarmee we bejaarden of senioren bedoelen – passen zich veelal minder gemakkelijk aan nieuwe technologieën aan.

Traditioneel wordt ervan uitgegaan dat vooral andere factoren een rol spelen bij de digitale kloof, zoals de tewerkstelling van de ouders, de onderwijsvorm of de maatschappelijke betrokkenheid van de jongeren. Deze factoren blijken evenwel slechts een zwakkere rol te spelen; zo is het computergebruik niet groter bij studenten die ook lid zijn van een jeugdvereniging.

4.3.1.10. Gender

Onderzoek heeft uitgewezen dat ook het geslacht een invloed kan hebben op technologiegebruik. De vraag hierbij is niet zozeer of mannen meer dan vrouwen

technologie gebruiken, wel of ze verschillende technologieën gebruiken, of ze dezelfde technologieën op verschillende manieren gebruiken en of ze verschillende technologieën in verschillende contexten gebruiken.

Mannelijke studenten hebben meer ICT-vaardigheden dan hun vrouwelijke collega's; dat blijkt uit een onderzoek bij ruim 2.200 eerstejaarsstudenten aan de universiteit van de onderwijssociologen Peeraer en Verhoeven (Lesaffer, 2006: 11). Dat betekent niet dat ze voor hun studiewerk meer met de computer omgaan; wel zitten jongens meer achter de computer voor spelletjes en andere ontspanning.

4.3.2. Lokatie

De plaats waar technologieën opgesteld staan is van belang bij mogelijk technologiegebruik. Zo ondervinden mensen soms fysieke drempels bij de toegang tot technologie. Niet iedereen heeft (even)veel technologie in huis en ook op school of op het werk is technologie niet altijd voor iedereen even toegankelijk. Naast deze materiële onbereikbaarheid bestaan er ook sociale drempels. Het verlenen van gratis internetgebruik in de plaatselijke openbare bibliotheken is daar een voorbeeld van. Niet voor alle inwoners van een stad of gemeente – en zeker niet voor de kansarme bevolking – is de stap om een bibliotheek binnen te stappen even vanzelfsprekend.

4.3.3. Culturele setting

Het sociale milieu waarin je terechtgekomen bent en waarin je leeft, kan bepalend zijn voor je eigen houding en manier van denken en doen. Dit geldt ook voor nieuwe technologieën. Voor mensen van lagere sociale afkomst waar technologie minder is ingeburgerd dan in andere sociale klassen is technologiegebruik door mensen uit hetzelfde milieu bijvoorbeeld minder evident.

4.3.4. Product

Meerdere kenmerken van het technologische product zijn bepalend voor de graad van adoptie. Op de allereerste plaats zetten we de kostprijs van technologie. Hoe duur een bepaald technologisch toestel of apparaat is, bepaalt in sterke mate de bereidheid van mensen om zich dit toestel te kopen. Hetzelfde geldt voor betalend gebruik. Indien mensen een bepaald toestel niet wensen of niet kunnen aankopen, maar het toch willen gebruiken, kunnen ze het ook huren. Dit kost eveneens geld en de kostprijs daarvan bepaalt mede of iemand al dan niet tot huur overgaat.

Behalve de kostprijs zijn er nog een reeks relevante factoren die mede bepalen of iemand een bepaald technologisch product zal gebruiken en/of aankopen. Zo is er de complexiteit van het toestel zelf. Bepaalde toestellen zijn redelijk eenvoudig te bedienen, andere apparaten hebben dan weer meerdere lagen. Daarnaast bestaat er tussen verschillende technologische toepassingen mogelijk compatibiliteit. Het gebruik van een gsm bijvoorbeeld kan dat van een vast telefoontoestel vervangen. Verder is er de testbaarheid van toestellen, oftewel de mogelijkheid om een toestel gedurende een proefperiode uit te testen. Een laatste belangrijke factor die we hier vermelden is het relatieve voordeel. Voor sommige mensen biedt een laptop meer voordeel dan een pc.

Vele van deze factoren zijn van toepassing op velerlei soorten mensen met diverse persoonlijke achtergronden. Kortom, deze factoren kunnen voor iedereen bepalend zijn om juist wel of juist niet tot technologiegebruik en/of -bezit te komen.

Er bestaat evenwel een belangrijk verschil met mensen in armoede. Daar waar deze factoren op mensen met de meest diverse achtergronden betrekking kunnen hebben, gelden voor mensen in armoede veel van deze factoren tegelijkertijd. Dit is een belangrijke bemerking die we in het verdere verloop van dit rapport in ons achterhoofd dienen te houden: iedereen ondervindt wel eens drempels en problemen bij gebruik en bezit van technologie, maar voor mensen die in armoede leven gelden de meeste van deze drempels, in bepaalde gevallen zelfs allemaal en wel gelijktijdig.

HOOFDSTUK III. ARMOEDE EN TECHNOLOGIE: ONDERZOEKSRISULTATEN

In wat volgt, lichten we eerst de methodologie van de tweede fase van het onderzoek toe. Daarin werden de resultaten van het literatuuronderzoek en van een aantal gesprekken met mensen in armoede verwerkt tot een toneelstuk dat vijfmaal, telkens in een andere stad, werd opgevoerd voor een heterogene verzameling van mensen in armoede. Na de voorstellingen werd er onder leiding van een facilitator in kleine groepen gepraat over de positieve dan wel negatieve relatie tussen mensen in armoede en nieuwe technologieën. De neerslag van deze gesprekken bespreken we in het tweede deel van dit hoofdstuk.

1. Organisatie van de toneelvoorstellingen en groepsgesprekken

1.1. De toneelvoorstellingen

Tijdens de maanden juli tot en met september 2006 werd op basis van het literatuuronderzoek, de gesprekken met experts en de diepte-interviews met een aantal mensen in armoede een toneelstuk geschreven. Dit was bedoeld als een springplank naar denken en discussiëren over de bedreigingen en de kansen die mensen in armoede in de nieuwe technologieën waarnemen en meteen dus ook als een hulpmiddel bij het uitstippelen van beleidsmaatregelen.

Voor het uitschrijven van het toneelstuk werd een beroep gedaan op Victoria DeLuxe, een door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap erkend sociaal-artistisch theaterproductiehuis. Het toneelstuk – met de titel *Saldo Ontoereikend* – werd geschreven door Kyra Fooy. Onder de productieleiding van Liesbeth Maene en de regie van Noortje Dekker brachten vier acteurs (Lut Geeraert, Sonya Todorova, Aziz Boukhzar, Patrick Vanhoutteghem) – tevens mensen die in armoede leven – gedurende een vijftigtal minuten een TV-quiz op de planken, waarin twee kandidaten die in armoede leven doorheen verschillende opdrachten velerlei nieuwe technologische toestellen konden winnen. De ene kandidaat stond erg weigerachtig tegenover de moderne technologieën, de andere was een enthousiast aanhanger en gebruiker. De quiz werd in goede banen geleid door een quizmaster (zijn persoonlijke problemen vormen een stukje in het stuk) en zijn spreekwoordelijke charmante assistente.

Om zowel georganiseerde als (niet-)georganiseerde armen naar de toneelvoorstellingen en de groepsgesprekken nadien te lokken werden verschillende communicatiekanalen ingeschakeld. Via de regionale media (regionale televisie, regionale radio en regionale kranten), de viWTA-website en mailings naar organisaties die actief zijn op het domein van armoede en sociale uitsluiting, werd gepoogd om groepsinschrijvingen te genereren. Door

affiches op te hangen op plaatsen waar veel armen komen, werd gepoogd om ook de niet-georganiseerde armen te bereiken. Deze affiches vermeldden de vijf data van de vijf verschillende voorstellingen. De voorstelling binnen de eigen provincie werd daarbij extra in de verf gezet. Daarnaast werden ook flyers verspreid; ook deze verschilden naargelang van de provincie. De flyer bevatte achtergrondinformatie over het project, gegevens over de voorstelling (plaats, datum, uur, plannetje) en verwijzingen naar de manieren waarop men kon inschrijven (website, telefoonnummer, mail). Deze flyers hingen in een bakje bij de affiches en werden uitgedeeld tijdens de evenementen ter gelegenheid van de Dag van de Armoede (17 oktober 2006).

Voor de communicatiecampagne werd – over de verschillende kanalen heen – voor een herkenbare inhoud en vormgeving gekozen. Daarbij werd gebruik gemaakt van een cartoon, die met een vrij eenvoudig beeld de (problematische) confrontatie liet zien tussen technologie en alledaagse handelingen: een persoon die naar een openbaar toilet gaat, blijkt alleen nog met een bankkaart te kunnen betalen.

Om de voorstellingen aantrekkelijk te maken, werd er na de voorstelling en de groepsgesprekken een broodjeslunch aangeboden, kregen de deelnemers een klein technologisch gadget mee (een draagbaar radiootje) en werden hun vervoerskosten terugbetaald. Het toneelstuk werd in de tweede en de derde week van november opgevoerd.

De interesse voor de toneelvoorstellingen en het daarbij horende programma was onverwacht groot: in het totaal werden de voorstellingen bijgewoond door bijna 1000 deelnemers. Wellicht heeft de ruimtelijke spreiding van de opvoeringen daartoe bijgedragen. Teneinde de ruimtelijke en daardoor sociale afstand tussen de bezoekers en het stuk zo klein mogelijk te houden, werden opvoeringen voorzien in het Vlaams Parlement in Brussel (maandag 6 november try-out in het Vlaams Parlement; dinsdag 7 november première in het Vlaams Parlement) en in vier steden: Gent (donderdag 9 november in De Centrale), Genk (vrijdag 10 november in de Limburghal), Antwerpen-Berchem (maandag 13 november in Cultuurcentrum Berchem) en Kortrijk (dinsdag 14 november in Budascoop). In de verschillende steden was de aanwezigheid als volgt: Brussel (100), Gent (250), Genk (220), Antwerpen-Berchem (200) en Kortrijk (220).

Het meest markante was dat niet alleen leden van de armoedeverenigingen ('verenigingen waar armen het woord nemen') kwamen opdagen, maar dat ook heel wat 'individuele' armen zich dermate voelden aangesproken dat ze de stap naar de voorstelling zetten. Uit de eerste deelgroep schreven ongeveer 850 mensen in (85% van het totaal aantal ingeschrevenen), uit de tweede 150 (15% van het totaal aantal ingeschrevenen). Dit aandeel van 15% armen die niet aangesloten zijn bij één van de verenigingen geeft een meerwaarde aan de onderzoeksresultaten. Zo zijn onze bevindingen niet gestoeld op de ervaringen van één 'soort' arme, maar zijn ze het resultaat van contact met armen met

diverse achtergrond (betrokken bij het verenigingsleven of juist niet). Deze verhouding hing weliswaar sterk af van de stad. In Gent en Kortrijk waren er bijvoorbeeld redelijk veel 'losse' armen, in Limburg werden er nauwelijks 'individuele' armen opgetekend.

Uiteindelijk participeerden ongeveer 700 ingeschrevenen effectief aan de groepsgesprekken.

1.2. De groepsgesprekken

1.2.1. Algemeen

Na de toneelvoorstelling – die dus ongeveer 50 minuten duurde - nam elke facilitator een groep mee naar een aparte ruimte. Elke groep bestond uit maximum 15 deelnemers; hun aantal varieerde naargelang van de stad tussen 12 en 18.

Bij het indelen in groepen werden leden van eenzelfde vereniging waarin armen het woord nemen zoveel mogelijk verspreid over verschillende focusgroepen. Binnen bepaalde verenigingen worden er al eens vaker groepsbijeenkomsten, -gesprekken en praatavonden georganiseerd zoals bijvoorbeeld bij het project Aangen@me Kennismaking en in Ontmoetingshuis Welzijn Stuivenberg, beide in Antwerpen. Door mensen die elkaar al kennen zoveel mogelijk te verspreiden over verschillende groepen, probeerden we voor deze mensen de invalshoek te vernieuwen en zo een andere gespreksdynamiek op gang te brengen, als afwisseling voor de gang van zaken in hun eigen verenigingen. De bedoeling hiervan was om nog meer en ook andere, nieuwe resultaten uit de mensen in armoede naar boven te halen dan deze resultaten die de genoemde projecten en verenigingen door eigen initiatieven vaak reeds verzameld hadden.

Voor de begeleiding van de groepsgesprekken werd (voornamelijk) een beroep gedaan op personen die een cursus "facilitatie" gevolgd hadden. Per voorstelling waren er een tiental facilitatoren beschikbaar. Per focusgroep werd er ook een rapporteur voorzien die tijdens de gesprekken verslag maakte. Daarbij werd gebruik gemaakt van een "gestandaardiseerd" formulier. Er waren vooral twee redenen voor deze aanpak. Ten eerste wilden we vermijden dat de deelnemers zelf iets moesten noteren, wat – gegeven hun beperkte opleidingsgraad – het gesprek erg zou hebben gehinderd; ten tweede maakte de omvang van het project het onmogelijk om alle focusgroepsgesprekken letterlijk neer te schrijven.

Vóór de voorstelling werd er door het kernteam (projectleider Stef Steyaert; procesbegeleiders Mark Hongenaert en Luk Dewulf, en de onderzoekers van OASes – Universiteit Antwerpen) gedurende een uur een briefing met de facilitatoren en de rapporteurs

georganiseerd, om te overlopen wat er tijdens de gesprekken precies moest gebeuren. De precieze opbouw van deze gesprekken was uitgetest en verbeterd na een try-out sessie met een deel van het publiek dat voor de avant-première van *Saldo Ontoereikend* was uitgenodigd. Dit publiek bestond uit een 50-tal mensen (beleidsmensen, begeleiders van verenigingen waarin armen het woord nemen, armen zelf en stakeholders). De deelnemers aan het try-out groepsgesprek waren mensen in armoede die binnen de organisatie vzw De Link de opleiding tot ervaringsdeskundige volgden.

De briefing moest er voor zorgen dat de facilitatoren en rapporteurs op de hoogte waren van het opzet van het onderzoek en de gewenste output, zich zeker genoeg voelden om hun groep te begeleiden of om notities te nemen, en op een zelfde manier te werk zouden gaan.

De facilitatoren en de rapporteurs kregen tijdens de briefing ook een pakket met het nodige materiaal voor het groepsgesprek: een draaiboek, pennen, naamkaartjes, een liggingsplan met aanduiding van welke groep waar zat, een blad met etiketten waarop de voornamen van de deelnemers konden worden genoteerd, een stapel sfeerkaarten en een grote poster met een indeling van de onderscheiden levensdomeinen aan de hand van enkele foto's van technologische toepassingen (toestellen, apparaten). In ieder lokaal was op de grond ook een 7-puntenschaal aangebracht waarop de mensen in armoede zich na het groepsgesprek konden positioneren tussen twee uitersten ('technologie is een strijd' versus 'technologie is een bevrijding').

De organisatie van de toneelvoorstellingen en de focusgroepen nadien verliep volgens een vast stramien: de opvoering van het toneelstuk duurde een klein uurtje, nadien werd het publiek in groepen ingedeeld, en na een korte pauze van een 10-tal minuten volgde dan het eigenlijke focusgroepgesprek (van anderhalf uur). Na afloop van het gesprek werden alle deelnemers uitgenodigd voor een broodjeslunch.

1.2.2. Opbouw van het focusgroepgesprek

1.2.2.1. Inleiding

Ook de focusgroepen zelf kenden een gestructureerd verloop. Ze werden opgedeeld in drie delen: de bespreking van sfeerkaarten, de bespreking van een poster en de positionering op een lijn.

Vooraleer met het eigenlijke groepsgesprek te starten, werden de begeleiders van de mensen in armoede (begeleiders binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen) gevraagd om niet mee in de cirkel te zitten, maar om zich buiten de cirkel op te stellen.

Het was immers de bedoeling om alleen ervaringen van armen in verband met technologie te registreren.

In deze inleidende fase van het groepsgesprek verzocht de facilitator de mensen in armoede om zichzelf kort even voor te stellen. Ze werden gevraagd hun naam en woonplaats te geven en de weg waarlangs ze naar het toneelstuk/groepsgesprek gekomen waren (organisatie, individueel).

De facilitatoren benadrukten vervolgens sterk de doelstelling van het groepsgesprek: de gevoelens en de beleving van armen rond technologie blootleggen. Om dit alles zo concreet mogelijk te maken, dienden de facilitatoren bij wijze van rode draad voor de output altijd de volgende vragen in het achterhoofd te houden: wat houdt arme mensen tegen of wat zet hen ertoe aan om van technologie gebruik te maken? Welke voor- of nadelen ervaren zij daarbij?

De facilitator gaf van bij aanvang duidelijk aan hoeveel – beter: hoe weinig – tijd er in totaal was. Bij elk onderdeel gaf hij/zij opnieuw aan hoeveel tijd er wel/niet was om ergens verder op door te gaan.

1.2.2.2. Sfeerkaarten

Voor dit eerste deel werd een half uur voorzien. Eerst werd aan de mensen in armoede gevraagd om uit een stapel sfeerkaarten op tafel één kaart te kiezen die voor hen het best hun gevoelens in verband met technologie weergaf en die ook weergaf wat technologie voor hen betekent. Nadien kreeg iedereen de kans om die gevoelens ook te verwoorden.

De opdracht die de facilitatoren meegaven luidde dan ook als volgt: "Kies een beeld dat weergeeft wat de rol is van technologie in uw leven". De sfeerkaarten deden dienst als stimulans om de mensen hierover te doen praten. Ze hielpen de deelnemers om de emoties te omschrijven die het toneelstuk en de dagelijkse ervaringen met technologie bij hen opriep.

De facilitatoren werd opgedragen om iedereen aan bod te laten komen en zo voor iedereen zo snel mogelijk het ijs te (helpen) breken. Wie er evenwel voor koos om geen sfeerkaart te nemen, werd daar niet toe verplicht.

Voor de rapporteurs was er een blanco blad voorzien, omringd door kleine afdrukken van de verschillende sfeerkaarten die op tafel lagen. De rapporteurs dienden te omcirkelen over welk(e) sfeerbeeld(en) er gesproken werd en een duidelijke link te leggen tussen de foto's en de daarbij horende nota's. Vervolgens moesten ze in korte zinnen weergeven

waarom voor een bepaald sfeerbeeld gekozen werd, met de focus op nadelen, voordelen en oplossingen.

Bij de rapportage – ook bij de rapportage van de volgende onderdelen – was het niet de bedoeling om het volledige verhaal woord voor woord te noteren; de rapporteurs werkten zoveel mogelijk puntsgewijs.

1.2.2.3. Bespreking poster: levensdomeinen en transversale thema's

Na de introductieronde met de sfeerkaarten, werd er in een tweede gespreksdeel gedurende ongeveer een uur dieper ingegaan op bepaalde thema's. Bij deze praat- en denkoefening werd aan mensen in armoede gevraagd om de voor- en nadelen, de positieve en negatieve kanten te beschrijven die ze bij bepaalde technologische toepassingen ervaren. Uiteindelijk moest dit uitmonden in de formulering van oplossingen en aanbevelingen van mensen in armoede bij enkele technologisch gerelateerde kwesties.

Hoe ging dit in zijn werk? In elk lokaal lagen er op tafel twee posters. Op deze posters werden een aantal voorbeelden van technologische toepassingen (toestellen, apparaten) in verschillende – de eerder geschetste – levensdomeinen gegeven. De levensdomeinen waren inkomens en uitgaven, onderwijs en opleiding, arbeidsmarkt, huisvesting, gezondheid, vrije tijd, sociale relaties, maatschappelijke dienstverlening, mobiliteit, politieke participatie; de voorbeelden die ter illustratie bij deze levensdomeinen aan bod kwamen, waren respectievelijk: Bancontact, Proton, selfbanking; onderwijs via pc, taken via pc, internet voor info; VDAB, WIS-computer, met pc overweg kunnen; huishoudtoestellen, microgolfoven, koffiezetapparaat, (af)wasmachine; SIS-kaart, echografieën, elektronische bloeddrukmeter; Playstation, digitale TV, surfen op het internet, boeken zoeken; chatten/ webcam, e-mail, gsm; elektronische identiteitskaart, digitaal loket, belastingen via pc; betaalautomaat, gps; elektronisch stemmen en enquêtes op het internet.

De facilitator legde eerst uit wat binnen dit onderzoek onder technologie werd verstaan. Vervolgens besprak hij/zij samen met de mensen in armoede waar ieder levensdomein op de poster over ging. Het was vooral belangrijk om de armen te doen beseffen dat elk thema dat in het komende uur ter sprake zou komen tegelijk verband moest houden met armoede én met technologie.

In het (uitzonderlijke) geval dat een groepsgesprek dreigde stil te vallen, nodigde de facilitator de deelnemers uit tot een tussentijds brainstormmoment. Per twee of per drie liet de facilitator de armen dan nadenken over een mogelijk volgend thema. Mensen in armoede werden veelal uitgenodigd door de vraag "Wanneer je denkt aan al deze

voorbeelden van technologie en wat dat betekent in jouw leven, wat zijn dan zaken waarover je wil spreken?”.

Doordat de posters werden ingedeeld op basis van de verschillende levensdomeinen, gebeurde het dat één thema overeenkwam met één levensdomein. Toch was dit geen doel op zich. Vooraf werd de facilitatoren meegegeven dat een thema ook betrekking mocht hebben op meer dan één van deze levensdomeinen. Binnen de bespreking van onze resultaten aan de hand van 'algemene thema's' vinden we dan ook thema's die overeenstemmen met de onderscheiden levensdomeinen alsook thema's die deze levensdomeinen overschrijden.

Voor de rapporteurs werden er meerdere blanco bladen voorzien, ingedeeld in twee kolommen. Bovenaan was er ruimte om het thema te noteren, eventueel met een korte omschrijving van het thema. Daaronder was er in de (brede) rechterkolom plaats om uitgebreid puntsgewijs uit te schrijven wat er gezegd werd. In de (smalle) linkerkolom werd er met een letter aangegeven waarover het ging: G (gevoelens); N (negatieve elementen); P (positieve elementen); O (oplossingen / aanbevelingen).

Deze methode bij de bespreking van de poster is een aangepaste versie van de methode die tijdens de pilootfase was uitgetest. Het bleek moeilijk voor de respondenten om binnen levensdomeinen te blijven denken; vaak haalden ze "transversale" thema's aan. Daarvoor bestaan verschillende verklaringen. De 'enigszins' stigmatiserende verklaring bevestigt vooroordelen en zegt dat ze niet voldoende geschoold zijn om 'netjes te denken'. De veeleer structurele verklaring ziet hierin een 'bottom-up' bevestiging van het multidimensionale netwerkarakter van de armoede – een fenomeen dat zich onlosmakelijk op een aantal terreinen tegelijk afspeelt.

1.2.2.4. Positionering op een lijn

Na ongeveer anderhalf uur werden de groepsgesprekken en -discussies afgerond en werd aan de mensen in armoede nog een laatste inspanning gevraagd: de positionering op "de lijn".

De mensen werden verzocht om zich fysiek te positioneren op een zevenpuntenschaal die op de grond in het lokaal was aangebracht. Aan de uiteinden van deze zevenpuntenschaal stonden de tegengestelde uitspraken 'technologie is een strijd' versus 'technologie is een bevrijding'. Op die manier werd ieder individu aangespoord om een soort eindbalans op te maken: welke houding hadden de deelnemers, alles in overweging genomen, tegenover technologie? Aan de deelnemers werd ook gevraagd om deze eindpositie te expliciteren. Dit afsluitend deel 'positionering op een lijn' bleek een goede manier om de beweegredenen van de deelnemers aan de focusgroepen voor eerder geuite uitspraken,

ervaringen en gevoelens, scherper te krijgen. Het nam gemiddeld een tiental minuten in beslag.

De facilitator legde de posities op de lijn uit door er zelf te gaan op staan. Aan de mensen in armoede gaf hij/zij de instructie om "in drie woorden aan te geven waarom hij of zij op die plek was gaan staan ". Bij een grote groep werd niet aan iedereen een reactie gevraagd. In dat geval werden er enkele mensen uitgepikt op verschillende posities (de twee uitersten links en rechts en iemand centraal op de as).

De wijze van rapportage bestond uit het aanduiden van de posities op een notitieblad met dezelfde schaal. Daaronder waren twee kolommen voorzien (links = 'technologie is een strijd'; rechts = 'technologie is een bevrijding') waarin de rapporteurs de commentaren konden noteren.

1.2.2.5. Afronding van het groepsgesprek

Na de positionering op de lijn werd aan de mensen meegedeeld dat er via de organisaties en de verenigingen waarin armen het woord nemen zou worden teruggekoppeld over de resultaten van het project. Deze organisaties en verenigingen zullen ook het rapport krijgen.

Tot slot werden de deelnemers bedankt met een klein cadeau, een radiootje. Ze kregen ook de kans om op grote papieren (tegen de muur of op een flip-over) een evaluatie te schrijven van de dag, of een rechtstreekse aanbeveling te noteren die gericht was aan het Vlaams Parlement.

Daarna volgde de broodjeslunch.

1.2.3. Evaluatie van het gesprek

Op de groepsgesprekken volgde er een *debriefing*, een nabespreking met het eerder genoemde kernteam en de facilitatoren en rapporteurs van die dag. De doelstelling hierbij was om maximaal te leren uit een voorstelling, om doorheen de voorstellingen en focusgroepen zowel naar het proces als het eindproduct te verbeteren.

Bij dit overleg na het toneelstuk en de groepsgesprekken werd er gewerkt aan de hand van de leercyclus. De reflectie op de sessie gebeurde aan de hand van enkele concrete vragen. Er werd gebruik gemaakt van concrete resultaten als succesvolle voorbeelden. Facilitatoren en rapporteurs expliciteerden de belangrijkste elementen die ofwel tot een goed resultaat hadden bijgedragen ofwel verhinderend hadden gewerkt. Proces-

begeleiders Mark Hongenaert en Luk Dewulf vulden dit aan met feedback. Op basis van de (eerste) feedbacksessies werd het draaiboek waar nodig nog bijgestuurd.

2. Analyse van de gegevens

We beginnen met enige uitleg over de systematiek: hoe we precies te werk zijn gegaan, op welk materiaal we ons hebben gebaseerd, hoe we het hebben geanalyseerd en hoe we het zullen presenteren.

De eerste dieptegesprekken met mensen in armoede binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen, brachten al meerdere (eerste) inzichten bij. Deze resultaten zagen we bevestigd in de focusgroepen bij de toneelvoorstellingen. Deze focusgroepen hebben ons verder geleerd welke ideeën mensen in armoede hebben als het erom gaat (nieuwe) technologieën ook in het alledaagse leven van mensen in armoede meer toegankelijk te maken. Naast de aandacht voor gevoelens, voordelen (positieve aspecten) en nadelen (negatieve aspecten) bij technologie, vormde bij deze focusgroepen vooral het oplossingsgerichte en beleidsgerichte een belangrijk aandachtspunt.

Bij de analyse van onze gegevens zijn we – volgens chronologische volgorde – begonnen met de analyse van het materiaal uit de eerste gesprekken binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen. Deze gesprekken werden met een dictafoon integraal op band opgenomen en eveneens integraal uitgetypt. De analyse van het materiaal begon met het nalezen van deze interviews om er vervolgens de grootste, belangrijkste, meest voorkomende thema's uit te distilleren, op een rij te zetten en verder uit te werken zodat ze presentabel worden binnen dit onderzoeksrapport.

Enkele maanden na de eerste gesprekken in de verenigingen volgden de toneelvoorstellingen met focusgroepen. Het onderzoeksmateriaal uit deze focusgroepen bestond uit verschillende rapportagemappen, afgeleverd door de rapporteurs bij de verschillende focusgroepen. Het aantal rapportagemappen – en dus ook het aantal focusgroepen – varieerde per toneelvoorstelling van acht tot tien: acht in Brussel, negen in Gent, tien in Genk, negen in Antwerpen en tien in Kortrijk.

Alle rapportagemappen werden bij de analyse in detail doorgenomen. Eerst werd de bespreking van de poster (levensdomeinen en transversale thema's) geanalyseerd. Daaruit kwamen – aanvullend op de gesprekken binnen de verenigingen – meerdere thema's rond (nieuwe) technologieën naar voren die mensen in armoede bezighouden. De verschillende (positieve en negatieve) bevindingen werden ingedeeld naar verschillende thema's, die op hun beurt werden opgedeeld in subthema's. Tegelijk werden voor de verschillende (sub)thema's de respectievelijke beleidsaanbevelingen van mensen in armoede opgetekend.

Vervolgens analyseerden we de gevoelens van mensen in armoede bij (nieuwe) technologieën. Het materiaal voor deze gevoelscomponent binnen onze onderzoeksanalyse komt in eerste instantie uit de bespreking van de sfeerkaarten, aangevuld met datgene wat er aan gevoelens aan bod kwam tijdens de bespreking van de poster. Bij de analyse van de gevoelens hadden we oog voor positieve en negatieve gevoelens.

Tot slot werd de rapportage van 'de lijn' geanalyseerd. Hierbij zetten we op een rij hoeveel mensen waar gepositioneerd stonden en welke soorten verklaringen mensen in armoede voor hun positie op deze lijn aanhaalden.

We presenteren onze onderzoeksresultaten aan de hand van tabellen en bijbehorende beschrijvingen. Het vermelde cijfermateriaal wil louter een indicatie geven van de mate waarin bepaalde thema's aan bod kwamen tijdens de focusgroepgesprekken. Deze gegevens mogen niet worden veralgemeend naar alle mensen die in armoede leven; ze hebben enkel betrekking op de selecte steekproef die aan de focusgesprekken deelnam. Dit eerste deel van de bevindingen moet dus helpen om het tweede deel beter te situeren en te begrijpen.

Dat tweede deel bestaat uit een bespreking per thema, geïllustreerd aan de hand van fragmenten uit focusgroepsgesprekken en diepte-interviews. Het eigenlijke corpus heeft betrekking op de focusgroepen, maar de weergave van die uitspraken is niet letterlijk; het betreft samenvattingen zoals die door de verslaggevers werden neergeschreven. Daarom zullen we deze aanvullen met uitvoerigere citaten die wél letterlijke transcripties zijn van de (diepgaandere) gesprekken die we hadden met individuele armen binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen. We geven dit op verschillende manieren weer in de onderstaande tekst: de ideeën die door de focusgroepen werden aangebracht staan in normaal lettertype en worden geparafraseerd; de letterlijke weergaven uit de diepte-interviews staan in cursief en met een insprong.

3. Bevindingen

3.1. Trends

In dit eerste 'kwantitatieve' deel geven we aan de hand van frequentietabellen een cijfermatig overzicht van de mate waarin bepaalde thema's door de mensen in armoede werden aangesneden tijdens de focusgroepsgesprekken. De inhoudelijke invulling van deze thema's (wat werd er precies over verteld?), die centraal staat in dit rapport, wordt nadien ter sprake gebracht.

Voor de aanmaak van het cijfermateriaal werd het onderzoeksmateriaal gebruikt dat uit de drie delen binnen de focusgroepen kwam: respectievelijk het deel over de *sfeerkaarten*, het bespreken van de *poster* en de *positionering* op de lijn. Zowel voor de sfeerkaarten als voor de poster geven we per toneelvoorstelling – en de daarop volgende focusgroeps gesprekken – aan bij hoeveel van de (in totaal acht tot tien) groeps gesprekken per stad een bepaald thema ter sprake is gekomen.

Bij deze cijfermatige analyse hebben we alle – in totaal 46 – rapportagemappen in detail doorgenomen. Zowel bij de rapportagebladen bij de sfeerkaarten als bij de rapportagebladen bij de posters hebben we eerst de meest voorkomende thema's rond armoede en technologie op een rij gezet. Daarna zijn we op deze thema's gaan turven.

Binnen de besproken thema's onderscheiden we twee grote clusters: oorzaken van (non-) adoptie van technologie enerzijds en gevolgen van en gevoelens bij (non-)adoptie van technologieën anderzijds. Elk van deze twee grote clusters hebben we onderverdeeld in thema's, waarvan er sommige zelfs nog eens zijn onderverdeeld in subthema's.

Binnen de oorzaken van (non-)adoptie van technologie onderscheiden we vijf subthema's: (on)bekendheid van technologieën (mensen weten niet eens af van het bestaan van een bepaalde technologie); gepercipieerde voor- en nadelen van technologie (mensen zijn niet overtuigd van het nut van een bepaalde technologie); maatschappelijke druk (mensen ervaren op diverse domeinen veel druk om toch technologie te gebruiken); eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën; en eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologie.

De laatste drie hebben we op hun beurt onderverdeeld in subthema's. Bij maatschappelijke druk maken we een onderscheid tussen druk op het vlak onderwijs, politieke participatie, arbeidsmarkt, gezondheidszorg en reclame. De andere twee delen we in aan dit thema gerelateerde problemen en oplossingen. Bij 'eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën' is het probleem de hoge kostprijs van aankoop en onderhoud van technologie. Er zijn drie grote oplossingen die mensen in armoede hiervoor aanhalen: het afwijzen en het zich afkeren van technologie; het bedrag dat ze voor technologie reserveren rationeel besteden en technologie van anderen lenen en gebruiken; en overheidsinitiatieven omtrent goedkope en/of zelfs gratis technologie. Bij 'eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologie' onderscheiden de mensen in armoede twee problemen: onwetendheid (te weinig kennis en vaardigheden om met vaak complexe technologieën te kunnen omgaan) en te weinig hulp en informatie (geen afdoende handleidingen, onvoldoende hulp van verkopers, te weinig informatie – hoofdzakelijk van de overheid – over wat waar te vinden is). De oplossingen die ze zien zijn het negeren van technologie en/of informele 'bijscholing' (familie, vrienden, kennissen en kinderen die helpen en begeleiden) en/of formele bijscholing (opleiding, cursussen).

Binnen de gevolgen van en gevoelens bij (non-)adoptie van technologieën maken we een onderscheid tussen positieve en negatieve gevolgen en gevoelens, die elk op hun beurt worden onderverdeeld in twee subthema's.

De positieve *gevolgen* vatten we onder de noemer 'sociale integratie, inclusie en verbetering van de levensomstandigheden', wat wil zeggen meer sociale contacten, een betere gezondheid, mogelijkheden tot bijscholing, vlottere toegang tot de arbeidsmarkt. De positieve *gevoelens* die mensen in armoede aanhalen zijn zelfvertrouwen (fierheid, tevredenheid), het gevoel erbij te horen en zelfredzaamheid (onafhankelijkheid, vrijheid).

De negatieve *gevolgen* betreffen verdere uitsluiting: meer financiële problemen, minder sociale contacten, kinderen die niet meer meekunnen in school, een nieuw soort "analfabeet", geen plaats op arbeidsmarkt, een slechtere gezondheidstoestand. De negatieve *gevoelens* zijn: het gevoel niet mee te kunnen door de snelheid van de technologische evolutie en het verplichte karakter van technologie; angst en faalangst; angst voor de toekomst; stigmatiserende werking en minderwaardigheidsgevoel; schaamte; onverschilligheid, desinteresse en andere prioriteiten; onmacht en boosheid; en het gevoel van niet gehoord te worden.

Voor de presentatie van onze cijfermatige gegevens volgen we dezelfde indeling: eerst de verschillende oorzaken van (non-)adoptie van technologie, vervolgens de gevolgen en de gevoelens die technologieën bij mensen in armoede teweeg brengen, telkens verder opgedeeld in de hierboven beschreven subthema's.

We geven de afzonderlijke resultaten voor de verschillende steden (Brussel, Gent, Genk, Antwerpen-Berchem, Kortrijk). We doen dit telkens eerst voor de bespreking van de sfeerkaarten, daarna voor de posterbespreking. Omdat voor de sfeerkaarten de helft minder tijd werd voorzien dan voor de posterbespreking – respectievelijk een half uur en één uur – en er bij de posterbespreking dus dubbel zoveel gesprekstijd was en er over meer diverse thema's gesproken kon worden, liggen de frequenties bij de posterbespreking bijgevolg veelal beduidend hoger dan bij de sfeerkaarten.

3.1.1. (On)bekendheid

Tabel 14: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: (on)bekendheid' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Oorzaken (non-)adoptie: (on)bekendheid (SFEERKAARTEN)	0	1	1	1	1	4

Tabel 15: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: (on)bekendheid' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Oorzaken (non-)adoptie: (on)bekendheid (POSTER)	1	1	3	2	1	8

Het feit dat mensen bepaalde technologische toepassingen niet eens kennen, is bij de bespreking met de sfeerkaarten in 4 van de in totaal 46 focusgroepen aan bod gekomen (tabel 14). Dit komt neer op 8,7% van het totaal aantal focusgroepen. Het resultaat bij de posterbespreking is dubbel zo groot (tabel 15). Daar is in 8 van de in totaal 46 focusgroepen de (on)bekendheid van nieuwe technologieën opgetekend, oftewel 17,4% van het totaal aantal focusgroepen. Dit zijn kleine waarden, waaruit we kunnen concluderen dat het probleem niet zo groot is, of beter dat het probleem niet dermate vaak wordt aangehaald, juist omdat de mensen in armoede zich misschien niet altijd en allemaal evenzeer bewust zijn van het feit dat er nog vele (bruikbare, nuttige) technologieën zijn waar ze het bestaan niet van kennen.

3.1.2. Gepercipieerd nut

Tabel 16: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: beperkt gepercipieerd nut' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Oorzaken (non-)adoptie: gepercipieerd nut (SFEERKAARTEN)	0	7	3	7	6	23

Tabel 17: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: beperkt gepercipieerd nut' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Oorzaken (non-)adoptie: gepercipieerd nut (POSTER)	1	3	1	5	5	15

In vergelijking met de (on)bekendheid van bepaalde technologieën zijn het beperkte gepercipieerd nut en de voor- en nadelen van technologie veel meer ter sprake gekomen. Bij de bespreking van de sfeerkaarten was dit in de helft (23 van de in totaal 46 focusgroepen) het geval (tabel 16). Bij de posterbespreking kwam dit neer op één derde van de gevallen (15 van de in totaal 46 focusgroepen) (tabel 17).

Als we kijken naar de verschillende steden afzonderlijk, blijkt het beperkt gepercipieerd nut van technologie bij de bespreking van de sfeerkaarten in Gent en Antwerpen als een belangrijk pijnpunt te worden aangekaart. In beide steden wordt deze problematiek in 77,8% van het totaal aantal focusgroepen naar voren gebracht (voor beide steden in 7 van de 9 focusgroepen).

Deze resultaten leren dat over het algemeen redelijk veel mensen in armoede duidelijk niet overtuigd zijn van het nut en de voordelen die (nieuwe) technologieën specifiek voor hen te bieden hebben.

3.1.3. Maatschappelijke druk

Volgende tabellen bij het thema 'maatschappelijk druk' geven voor vijf verschillende subthema's ('onderwijs, politieke participatie, arbeidsmarkt, gezondheidszorg en reclame') aan in hoeveel focusgroepen zulk een subthema aan bod is gekomen. Er werden ook twee totaalscores berekend: één over de verschillende steden heen (het aantal keren dat in alle 46 focusgroepen één bepaald subthema aan bod is gekomen), één binnen één en dezelfde stad (de som van het aantal keren dat verschillende subthema's binnen één en dezelfde stad aan bod zijn gekomen). Tot slot werd ook het totaal aantal keer dat een subthema rond maatschappelijk druk in een stad ter sprake werd gebracht vermeld. Dit getal – bij maatschappelijk druk (sfeerkaarten) is dat bijvoorbeeld 62 – is logischerwijze hoger dan het totaal aantal focusgroepen (46), want binnen één focusgroep kan men over de vijf verschillende subthema's praten. Daarenboven werden er focusgroepen georganiseerd in vijf verschillende steden en varieert het aantal focusgroepen per stad, van acht tot tien. Dit alles opgeteld levert een resultaat dat vanzelfsprekend groter is dan het totaal aantal focusgroepen.

De berekening van twee totaalscores en nog eens een algemeen totaal – bij maatschappelijke druk (sfeerkaarten) dus bijvoorbeeld 62 – doen we ook voor de (sub)thema's die volgen.

Tabel 18: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: maatschappelijke druk' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: maatschappelijke druk (SFEERKAARTEN)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
onderwijs	3	3	7	2	2	17
politieke participatie	0	0	1	0	0	1
arbeidsmarkt	2	2	2	3	3	12
gezondheidszorg	0	0	3	3	5	11
reclame	4	3	5	5	4	21
TOTAAL	9	8	18	13	14	62

Tabel 19: Frequenties 'oorzaken (non-)adoptie: maatschappelijke druk' binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de poster) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: maatschappelijke druk (POSTER)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
onderwijs	4	6	5	7	8	30
politieke participatie	2	0	0	4	0	6
arbeidsmarkt	1	6	5	6	4	22
gezondheidszorg	3	4	6	4	7	24
reclame	7	7	8	5	6	33
TOTAAL	17	23	24	26	25	115

Het totaal aantal keren dat een aan 'maatschappelijk druk' gerelateerd thema bij de bespreking met de sfeerkaarten en met de poster over 46 focusgroepen heen ter sprake is gekomen, is respectievelijk 62 en 115 keer (tabel 18 en tabel 19).

De vijf subthema's wegen telkens – zowel bij de sfeerkaarten als bij de poster – op een vergelijkbare wijze door. In de in totaal 46 focusgroepen kwamen bij het onderdeel sfeerkaarten de thema's onderwijs 17 keer (37%), politieke participatie 1 keer (2,2%), arbeidsmarkt 12 keer (26,1%), gezondheidszorg 11 keer (23,9%) en reclame 21 keer (45,7%) ter sprake. Bij de posterbespreking is er volgend resultaat: 30 keer onderwijs (65,2%), 6 keer politieke participatie (13%), 22 keer arbeidsmarkt (47,8%), 24 keer gezondheidszorg (52,2%) en 33 keer reclame (71,7%).

Deze cijfers leren dat maatschappelijk druk vaak ter sprake is gekomen, en dat er duidelijk verschillen bestaan voor de vijf afzonderlijke thema's. De druk vanuit reclame weegt duidelijk zwaar op mensen die in armoede leven, kort gevolgd door de druk die er vanuit het onderwijs bestaat om technologie te kopen of te gebruiken. Daarna volgen arbeidsmarkt en gezondheidszorg – de cijfers voor deze twee subthema's bevinden zich ongeveer in elkaars buurt. Het minst van al hebben de armen druk rond politieke participatie ter sprake gebracht.

3.1.4. Financiële problemen

Bij financiële problemen – en zo dadelijk ook bij cognitieve problemen – hebben we in onze tabellen eerst aandacht voor door de armen aangekaarte problemen. Daarna volgen de desbetreffende oplossingen – of beter: thema's rond mogelijke oplossingen – die mensen in armoede zelf hebben aangebracht.

Tabel 20 leert dat het probleem van de hoge kosten bij de aankoop en het onderhoud van technologie bij de sfeerkaarten in 71,7% van de gevallen (33 van de in totaal 46 focusgroepen) ter sprake kwam. Bij de posterbespreking waren de focusgroepen waarin deze problematiek niet aan bod kwam, uitzonderingen (tabel 21). In de 43 van de 46 focusgroepen (93,5%) gingen armen in op de financiële problemen die ze ervaren bij de

aankoop en het onderhoud van technologische apparaten. De spanning tussen de beperkte financiële middelen en de kostprijs van technologie leeft bij mensen in armoede duidelijk heel sterk. Het is voor hen een belangrijk aspect binnen heel de problematiek rond toegang tot nieuwe technologieën. In Kortrijk bijvoorbeeld, kwam in alle tien de focusgroepen – zowel tijdens de bespreking van de sfeerkaarten als van de poster – de financiële barrière ter sprake.

Tabel 20: Frequenties 'eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën (SFEERKAARTEN)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Probleem: hoge kostprijs (aankoop, onderhoud)	4	5	7	7	10	33
Oplossingen:						32
afwijzing technologie	0	4	5	5	1	15
rationeel besteden en lenen overheidsinitiatieven	0	1	0	2	3	6
(goedkoop, gratis)	1	1	3	2	4	11
TOTAAL	5	11	15	16	18	65

Tabel 21: Frequenties 'eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën (POSTER)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Probleem: hoge kostprijs (aankoop, onderhoud)	8	8	9	8	10	43
Oplossingen:						55
afwijzing technologie	1	4	3	3	1	12
rationeel besteden en lenen overheidsinitiatieven	1	4	0	2	3	10
(goedkoop, gratis)	6	8	7	8	4	33
TOTAAL	16	24	19	21	18	98

Wanneer het gegeven van financiële problemen ter sprake kwam, werd ook steeds gepolst naar mogelijke oplossingen die mensen in armoede zelf zien of misschien zelfs al hanteren om aan de financiële drempel tegemoet te komen. Uit de focusgroepen distilleren we grotendeels drie soorten oplossingen: het afwijzen van technologie; het rationeel besteden van geld aan technologie samen met het ontlenen van technologie van anderen; en overheidsinitiatieven rond goedkoop of zelfs gratis technologiegebruik.

Bij de bespreking met de sfeerkaarten kwam het afwijzen van technologie met 32,6% van de gevallen het meest aan bod (15 op 46 focusgroepen), gevolgd door overheidsinitiatieven (11 op 46 focusgroepen ofwel 23,9%) en het rationeel besteden aan en lenen van technologie (6 op 46 focusgroepen ofwel 13%).

Tijdens de posterbespreking kwamen overheidsinitiatieven het meest ter sprake (33 op 46 focusgroepen ofwel 71,7%), gevolgd door het afwijzen van technologie (12 op 46 focusgroepen ofwel 26,1%). Deze hogere oplossings- en beleidsgerichtheid bij de posterbespreking is een gevolg van het feit dat er bij de posterbespreking ook expliciet gevraagd werd naar oplossingen. Bij de sfeerkaarten was dit minder het geval, daar peilden we veeleer naar de *gevoelens* van mensen rond technologie. Desniettenstaande komen zowel bij de sfeerkaarten als bij de posterbespreking het rationeel besteden van geld aan en lenen van technologie het minst ter sprake als mogelijke oplossing voor de financiële problemen bij technologieën (10 op 46 focusgroepen ofwel 21,7%).

Oplossingen voor de financiële drempel bij technologiegebruik en -bezit kwam bij de bespreking van de sfeerkaarten 32 keer ter sprake, bij de posterbespreking was dit 55 keer het geval.

De mate waarin het financiële aspect bij mensen in armoede leeft, blijkt niet alleen uit de mate waarin de financiële problemen rond technologie aan bod zijn gekomen. Het feit dat ook mogelijke oplossingen omtrent deze kwestie ongeveer even vaak ter sprake zijn gebracht, onderstreept hoezeer dit gegeven mensen in armoede bezighoudt. Bij de sfeerkaarten kwamen het probleem en de oplossingen respectievelijk 33 en 32 keer aan bod. Bij de posterbespreking waren deze cijfers respectievelijk 43 en 55 keer.

De totale problematiek rond het financiële aspect van technologieën (problemen en oplossingen) kwam bij de sfeerkaarten 65 keer en bij de poster 98 keer ter sprake.

3.1.5. Cognitieve problemen

Doorheen de groepsgesprekken kwamen twee cognitieve problemen naar boven drijven: 'onwetendheid' (te weinig kennis en vaardigheden om de complexiteit van technologie het hoofd te bieden) en 'te weinig hulp en informatie van anderen'.

Naargelang we kwantificeren voor de sfeerkaarten (tabel 22) of de poster (tabel 23), komt het één meer voor dan het ander. Bij de sfeerkaarten komt onwetendheid met 60,9% van de gevallen (28 van de 46 focusgroepen) het meest ter sprake. In 20 van de 46 focusgroepen (43,5%) kaarten mensen in armoede het tekort aan hulp en informatie van anderen aan. Bij de posterbespreking komt het tekort aan hulp en informatie dan weer vaker voor dan de onwetendheid, respectievelijk 97,8% (45 van de 46 focusgroepen) en 82,6% (38 van de 46 focusgroepen).

Zeker op basis van de cijfers uit de posterbespreking blijkt dat de cognitieve barrière voor de meeste mensen in armoede erg groot is.

Het totaal aantal keer dat beide problemen opgeteld ter sprake zijn gekomen, is bij de sfeerkaarten 48 keer, bij de posterbespreking 83 keer.

Tabel 22: Frequenties 'eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologieën' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologieën (SFEERKAARTEN)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Problemen:						48
onwetendheid te weinig hulp en informatie	4	7	6	5	6	28
Oplossingen:						35
negeren van technologie	0	3	4	3	0	10
informele 'bijscholing'	1	3	1	2	1	8
formele bijscholing	2	5	3	4	3	17
TOTAAL	10	22	20	17	14	83

Tabel 23: Frequenties 'eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologieën' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Oorzaken (non-)adoptie: eigen cognitieve hulpbronnen versus graad van complexiteit van technologieën (POSTER)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
Problemen:						83
onwetendheid te weinig hulp en informatie	6	7	9	9	7	38
Oplossingen:						59
negeren van technologie	1	3	2	4	0	10
informele 'bijscholing'	5	6	5	3	2	21
formele bijscholing	6	6	5	5	6	28
TOTAAL	26	31	31	29	25	142

Er zijn drie soorten oplossingen die mensen in armoede voor de gerezen cognitieve problemen aanhalen. De eerste steunt op een negatieve houding ten aanzien van technologie, namelijk het negeren van technologie. De andere twee oplossingen zijn constructief van aard: meer informele 'bijscholing' of hulp van anderen en meer formele bijscholing.

Zowel bij de sfeerkaarten als bij de posterbespreking geven mensen in armoede in 21,7% van het totaal aantal focusgroepen (10 van 46) aan dat ze het negeren van technologie als een oplossing zien om aan problemen rond kennis en vaardigheden tegemoet te komen. De cijfers voor informele 'bijscholing' en formele bijscholing liggen anders: respectievelijk 17,4 (8 op 46 focusgroepen) bij de sfeerkaarten, 37% (17 op 46 focusgroepen) bij de posterbespreking; en 45,7% (21 op 46 focusgroepen) bij de sfeerkaarten, 60,9% (28 op 46 focusgroepen) bij de posterbespreking.

Het totaal aantal keer dat de drie oplossingen opgeteld ter sprake zijn gekomen, is bij de sfeerkaarten 35 en bij de posterbespreking 59. In tegenstelling tot bij financiële problemen

– waar het financiële probleem ongeveer evenveel keer ter sprake kwam als oplossingen bij financiële problemen – waren mensen in armoede tijdens de focusgroepen over cognitieve problemen minder oplossingsgeoriënteerd.

Voor de bespreking aan de hand van de sfeerkaarten en de posterbespreking is het totaal aantal keer dat (een aspect van) de cognitieve deelproblematiek ter sprake kwam respectievelijk 83 en 142 keer.

3.1.6. Positieve gevolgen en gevoelens

In 54,4% van de focusgroepen (25 op 46) hebben armen tijdens de bespreking van de sfeerkaarten ter sprake gebracht dat technologie hen helpt om verder in de maatschappij te integreren (tabel 24). Bij de posterbespreking (tabel 25) was dit in 80,4% van de focusgroepen het geval (37 op 46). Dit toont aan dat mensen in armoede – ondanks de beschreven barrières – technologie wel degelijk als een middel ervaren dat hen kan helpen om uit hun situatie van armoede en sociale uitsluiting te geraken.

Tabel 24: Frequenties 'positief gevolg en gevoelens' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Positief gevolg en gevoelens bij (non-)adoptie (SFEERKAARTEN)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
integratie	2	4	8	6	5	25
positieve gevoelens						36
zelfvertrouwen	0	1	2	0	3	6
gevoel "erbij te horen"	2	2	2	3	1	10
vrijheid	1	3	5	6	5	20
TOTAAL	5	10	17	15	14	61

Tabel 25: Frequenties 'positief gevolg en gevoelens' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Positief gevolg en gevoelens bij (non-)adoptie (POSTER)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
integratie	5	8	9	6	9	37
positieve gevoelens						46
zelfvertrouwen	4	3	0	2	1	10
gevoel "erbij te horen"	3	2	2	3	2	12
vrijheid	2	7	7	4	4	24
TOTAAL	14	20	18	15	16	83

Zowel bij de bespreking van de sfeerbeelden als bij de posterbespreking tekenen we dezelfde volgorde op als het gaat over het aantal keer dat bepaalde positieve gevoelens ter sprake zijn gekomen. In volgorde van minst tot meest besproken positieve gevoelens komt dit neer op zelfvertrouwen (sfeerkaarten: 13% of 6 op 46 focusgroepen; 21,7% of 10 op 46 focusgroepen), het gevoel "erbij te horen" (sfeerkaarten: 21,7% of 10 op 46

focusgroepen; poster: 26,1% of 12 op 46 focusgroepen) en vrijheid (sfeerkaarten: 43,5% of 20 op 46 focusgroepen; poster: 52,2% of 24 op 46 focusgroepen).

Het totaal aantal keer dat er in de 46 focusgroepen een positief gevoel ter sprake werd gebracht, is bij de sfeerkaarten 36 keer en bij de posterbespreking 46 keer.

Het algeheel totaal van het aantal keer dat er in één van de 46 focusgroepen een positief gevolg, hetzij een positief gevoel aan bod kwam, is bij de sfeerkaarten 61 en bij de posterbespreking 83.

3.1.7. Negatieve gevolgen en gevoelens

Mensen in armoede mogen technologie dan wel als een middel zien om verder aansluiting te vinden bij de rest van de samenleving (cf. 3.1.6: positief gevolg en gevoelens); voor hen blijft technologie evenzeer een oorzaak voor uitsluiting uit (andere levensdomeinen binnen) de samenleving.

Tabel 26: Frequenties 'negatief gevolg en gevoelens' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Negatief gevolg en gevoelens bij (non-)adoptie (SFEERKAARTEN)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
verdere uitsluiting	2	5	8	7	7	29
negatieve gevoelens gevoel "niet mee te kunnen"	4	7	8	7	8	34
(faal)angst	1	5	3	2	3	14
angst voor de toekomst	3	3	2	2	2	12
stigma, minderwaardigheid	2	1	4	2	6	15
schaamte onverschilligheid, desinteresse	2	2	2	1	0	7
onmacht, boosheid	0	5	5	6	3	19
gevoel "niet gehoord te worden"	5	2	7	3	6	23
	0	1	5	3	2	11
TOTAAL	19	31	44	33	37	164

Tabel 27: Frequenties 'negatief gevolg en gevoelens' binnen focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Negatief gevolg en gevoelens bij (non-)adoptie (POSTER)	<i>Brussel</i> (N = 8)	<i>Gent</i> (N = 9)	<i>Genk</i> (N = 10)	<i>Antwerpen</i> (N = 9)	<i>Kortrijk</i> (N = 10)	TOTAAL (N = 46)
verdere uitsluiting	7	6	6	7	9	35
negatieve gevoelens gevoel "niet mee te kunnen"	7	8	8	7	4	148
(faal)angst	4	3	1	4	2	34
angst voor de toekomst	4	3	1	4	2	14
stigma, minderwaardigheid	3	3	0	0	1	7
schaamte	3	7	5	3	2	20
onverschilligheid, desinteresse	4	2	3	4	1	14
onmacht, boosheid	1	4	3	5	6	19
gevoel "niet gehoord te worden"	3	1	5	5	6	20
	1	3	5	6	5	20
TOTAAL	33	37	36	41	36	183

Doorheen de verschillende focusgroepen onderscheidde we acht negatieve gevoelens. Dit zijn er vijf meer dan het aantal positieve gevoelens die we eerder op een rij hebben gezet. Daarvoor kunnen verschillende verklaringen worden bedacht. Het feit dat we meer categorieën gevoelens hebben geïdentificeerd betekent niet per se dat er meer verschillende soorten negatieve (dan positieve) gevoelens zijn; misschien is het gewoon een kwestie van categorisering, interpretatie van onderzoeker. Ook hebben we toch eerder op de problematische kant gefocust; er werd immers gepeild naar beleidsaanbevelingen "ter verbetering". Tenslotte kan het zijn dat technologie voor mensen in armoede duidelijk eerder een negatieve connotatie heeft. Het totaal aantal keer dat negatieve gevoelens ter sprake zijn gebracht (sfeerkaarten: 135; poster 148) ligt dan ook beduidend hoger dan het aantal positieve gevoelens (sfeerkaarten: 36; poster: 46) (tabel 26 en tabel 27).

Het meest besproken negatieve gevoel van mensen in armoede is het gevoel van "niet mee te kunnen". Zowel bij de sfeerkaarten als bij de posterbespreking is dit 34 keer (73,9% van alle focusgroepen) aan bod gekomen. Tussen de andere gevoelens zitten er kleine verschillen op hun voorkomen in de focusgroepen. Toch kunnen we stellen dat, bekeken over de sfeerkaarten en de posterbespreking, de andere gevoelens grosso modo even vaak ter sprake zijn gekomen.

Het totaal aantal keer dat er in de 46 focusgroepen een negatief gevoel ter sprake werd gebracht, is bij de sfeerkaarten 135 keer en bij de posterbespreking 148 keer.

Het algeheel totaal van het aantal keer dat er in één van de 46 focusgroepen een positief gevolg, hetzij een positief gevoel aan bod kwam, is bij de sfeerkaarten 164 en bij de posterbespreking 183.

3.1.8. Overzicht

We hebben de cijfers voor de verschillende thema's afzonderlijk besproken. Ter afronding van dit cijfermatig deel vergelijken we de totaalscores van de verschillende thema's. De meerwaarde hiervan is dat we zo het totaal aantal keren dat de zeven verschillende thema's ter sprake zijn gekomen – via welke invalshoek ook (subthema, probleem, oplossing) – met elkaar kunnen vergelijken en het belang van deze thema's kunnen rangschikken.

Tabel 28: Totaalscores (frequenties) van 7 verschillende thema's binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten* en de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

Thema	<i>Sfeerkaarten</i>		<i>Poster</i>	
		%		%
(on)bekendheid	4	0,9	8	1,2
gepercipieerd nut	23	5,0	15	2,3
maatschappelijke druk	62	13,4	115	17,9
financiële problemen	65	14,0	98	15,2
cognitieve problemen	83	18,0	142	22,0
positieve gevolgen en gevoelens	61	13,2	83	13,0
negatieve gevolgen en gevoelens	164	35,5	183	28,4
TOTAAL	462	100	644	100

Tabel 28 leert dat zowel bij de sfeerkaarten als bij de posterbespreking dezelfde volgorde van voorkomen van thema's bestaat. Een kleine uitzondering hierop vormen de thema's 'financiële problemen' en 'maatschappelijke druk', waarvan de volgorde verschilt voor de sfeerkaarten en de posterbespreking.

De problematiek van negatieve gevolgen en negatieve gevoelens kwam in totaal het vaakst aan bod. We kunnen daaruit concluderen dat heel wat mensen in armoede technologie als iets negatief ervaren.

Alhoewel volgens beide methodieken de negatieve gevoelens eerst komen, moeten we erop wijzen dat de manier waarop mensen worden aangesproken (op hun 'hart' via emotie-opwekkende sfeerkaarten) of hun 'verstand' (via posters waar meer een beroep wordt gedaan op 'feiten') eveneens een belangrijke rol speelt: 7% minder gevoelens en 10% méér aandacht voor 'feitelijke' problemen.

Thema's die doorheen de verschillende gesprekken het minst doorwegen zijn het (beperkt) gepercipieerd nut van technologie door mensen in armoede en (nog minder) de (on)bekendheid met nieuwe technologieën. In de middenmoot vinden we de andere vier thema's 'maatschappelijke druk', 'financiële problemen', 'cognitieve problemen' en 'positieve gevolgen en gevoelens'.

Een ander overzicht van het aandeel armen met een (eerder) positieve dan wel een (eerder) negatieve houding ten aanzien van nieuwe technologieën volgt uit de

positionering op een lijn op de grond. Dit derde deel binnen onze focusgroepen verschaft een beeld van de mate waarin mensen in armoede technologie als iets positiefs zien (voordelen) en de mate waarin ze technologie als iets negatief bestempelen en ervaren (nadelen).

Zoals hiervoor al beschreven, werd aan de mensen in armoede gevraagd om zich op een zevenpuntenschaal te positioneren tussen de uitersten 'technologie is een strijd' versus 'technologie is een bevrijding'. Tevens werd hen gevraagd hun positie te becommentariëren. We geven hier een tabelmatig overzicht van de posities van de betrokken mensen in armoede op de lijn (1 = technologie is een strijd; 2 = technologie is een bevrijding). De vermelding van hun commentaren volgt verder in de bespreking van de kwalitatieve onderzoeksresultaten (cf. infra: 3.2.2.2 Gepercipieerde voor- en nadelen van technologieën).

Alvorens over te gaan naar de tabellen, nog volgende opmerkingen.

- In de tabellen staat soms een asterisk (*). Dit betekent dat in deze specifieke focusgroep geen positioneringsoefening heeft plaatsgevonden.
- In de rapportagemappen bevinden sommige posities zich tussen twee waarden van de zevenpuntenschaal. In deze gevallen hebben we de posities ondergebracht onder de hele) waarden waarbij ze het dichtst aanleunen.
- In sommige focusgroepen ligt het totaal aantal mensen dat een positie heeft ingenomen, soms opvallend laag (drie of vier personen), beduidend lager dan het gemiddelde totaal van een achttal mensen per focusgroep. We schrijven deze afwijking toe aan de rapporteur in kwestie, die tijdens zijn rapportage wellicht niet alle personen in de focusgroep een plaats op de lijn heeft gegeven. In die gevallen lijkt het erop dat de rapporteur alleen deze posities heeft opgetekend van mensen die hun positie ook hebben becommentarieerd.

Ook hier bij de positionering van de lijn geven we eerst de verschillende tabellen per stad in chronologische volgorde weer (Brussel, Gent, Genk, Antwerpen-Berchem, Kortrijk). Daarna volgt een overzichtstabel, die de verschillende totalen per stad omvat.

Tabel 29: Frequenties 'technologie is een strijd (1)' versus 'technologie is een bevrijding (7)' op basis van het gespreksdeel *positionering op de lijn* binnen de 8 focusgroepen in Brussel.

Brussel	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	TOTAAL
Groep 1	0	0	1	3	1	3	0	8
Groep 2	0	1	2	2	2	1	0	8
Groep 3	1	3	0	2	3	0	0	9
Groep 4	0	0	1	4	1	1	1	8
Groep 5	0	0	3	1	2	0	1	7
Groep 6	0	1	1	2	2	1	0	7
Groep 7	*	*	*	*	*	*	*	*
Groep 8	2	0	0	4	1	2	1	10
TOTAAL	3	5	8	18	12	8	3	57

Tabel 29 leert dat bij de focusgroepen in Brussel het merendeel van de mensen zich op of rond het midden van de lijn plaatst. 31,6% (18 op 57) van de armen staat pal in het midden (op waarde 4); 28,1% (16 op 57) bevindt zich links van dit midden en vindt dus dat technologie eerder een strijd is dan een bevrijding en 40,4% bevindt zich rechts van het midden en vindt dat technologie eerder een bevrijding is dan een strijd. Met andere woorden, tijdens de focusgroepen in Brussel vinden meer deelnemers technologie eerder een bevrijding dan dat ze technologie als een strijd ervaren. Er zijn evenveel mensen die technologie volledig als een strijd ervaren als mensen die technologie volledig als een bevrijding beschouwen (3 op 57 of 5,3%).

Het resultaat voor Gent ziet er enigszins anders uit (tabel 30). Tijdens de focusgroepen in Gent vinden iets mensen technologie eerder een strijd (33 op 76 of 43,4%) dan als een bevrijding (30 op 76 of 39,5%). Het aantal mensen dat technologie volledig als een strijd ervaart (13 op 76 of 17,1%) ligt in Brussel beduidend hoer dan het aantal mensen die aangeven dat technologie voor hen volledig een bevrijding is (5 op 76 of 6,6%). Toch bevinden ook in Gent de meeste mensen zich op of rond de middelste waarden op de lijn: 52,6% (40 op 76) van de mensen positioneren zich op de waarden 3 tot en met 5.

Tabel 30: Frequenties 'technologie is een strijd (1)' versus 'technologie is een bevrijding (7)' op basis van het gespreksdeel *positionering op de lijn* binnen de 9 focusgroepen in Gent.

Gent	1	2	3	4	5	6	7	TOTAAL
Groep 1	1	1	1	3	3	1	0	10
Groep 2	4	1	2	0	5	0	0	12
Groep 3	2	1	2	0	2	2	0	9
Groep 4	1	2	1	1	1	2	1	9
Groep 5	0	0	1	1	1	0	1	4
Groep 6	1	2	2	1	1	1	0	8
Groep 7	1	1	0	0	1	1	1	5
Groep 8	2	0	1	1	0	3	2	9
Groep 9	1	0	2	6	1	0	0	10
TOTAAL	13	8	12	13	15	10	5	76

Tabel 31: Frequenties 'technologie is een strijd (1)' versus 'technologie is een bevrijding (7)' op basis van het gespreksdeel *positionering op de lijn* binnen de 10 focusgroepen in Genk.

Genk	1	2	3	4	5	6	7	TOTAAL
Groep 1	2	0	2	6	0	1	1	12
Groep 2	1	0	3	3	2	0	3	12
Groep 3	1	1	0	6	0	2	0	10
Groep 4	0	0	0	3	1	2	0	6
Groep 5	0	1	1	1	0	1	5	9
Groep 6	1	2	1	2	0	2	1	9
Groep 7	2	1	0	1	1	0	0	5
Groep 8	*	*	*	*	*	*	*	*
Groep 9	2	1	0	4	0	1	2	10
Groep 10	7	0	1	2	1	0	0	11
TOTAAL	16	6	8	28	5	9	12	84

De gesprekken in Genk (tabel 31) leren dat 33,3% van de mensen (28 op 84) op waarde 4 staan, dus pal in het midden van de lijn. In Genk is deze waarde vier de mediaan. Het aantal mensen dat zich links van de mediaan bevindt is 30 (35,7%), wat iets meer is dan de 26 mensen (31%) rechts van de mediaan.

Voor Antwerpen zijn de resultaten duidelijker (tabel 32). 43% van de mensen (34 op 73) bevinden zich op de lijn op de waarden 1 tot en met 3 en vinden technologie eerder een strijd dan een bevrijding. Dit zijn er beduidend meer dan het aantal mensen dat technologie eerder een bevrijding vindt dan een strijd, want het aantal mensen op de waarden 5 tot en met 6 is 20 (25%). Het aantal mensen dat technologie volledig als een strijd ziet (18 op 79 of 22,8%) is zelfs het dubbele van het aantal mensen dat technologie volledig als een bevrijding ziet (9 op 79 of 11,4%). Ook in Antwerpen bevinden de meeste mensen (25 op 79 of 31,6%) zich op waarde 4, pal op het midden van de lijn.

Tabel 32: Frequenties 'technologie is een strijd (1)' versus 'technologie is een bevrijding (7)' op basis van het gespreksdeel *positionering op de lijn* binnen de 9 focusgroepen in Antwerpen-Berchem.

Antwerpen	1	2	3	4	5	6	7	TOTAAL
Groep 1	3	1	2	1	2	0	3	12
Groep 2	1	1	0	4	0	0	1	7
Groep 3	2	2	3	3	1	0	0	11
Groep 4	1	1	1	2	0	1	1	7
Groep 5	3	1	0	3	0	1	1	9
Groep 6	1	0	0	1	0	1	0	3
Groep 7	0	1	0	6	0	1	0	8
Groep 8	5	1	0	5	0	3	0	14
Groep 9	2	2	0	0	1	0	3	8
TOTAAL	18	10	6	25	4	7	9	79

Tabel 33: Frequenties 'technologie is een strijd (1)' versus 'technologie is een bevrijding (7)' op basis van het gespreksdeel *positionering op de lijn* binnen de 10 focusgroepen in Kortrijk.

Kortrijk	1	2	3	4	5	6	7	TOTAAL
Groep 1	2	0	1	1	0	0	1	5
Groep 2	0	1	2	5	1	2	1	12
Groep 3	2	0	1	4	0	0	0	7
Groep 4	4	0	2	3	1	0	0	10
Groep 5	2	1	0	4	1	0	5	13
Groep 6	5	0	0	5	1	2	0	13
Groep 7	0	6	0	3	1	0	0	10
Groep 8	5	1	1	0	0	1	1	9
Groep 9	2	0	1	7	1	0	4	15
Groep 10	6	3	0	3	0	0	0	12
TOTAAL	28	12	8	35	6	5	12	106

Soortgelijke resultaten vinden we in Kortrijk (tabel 33). 45,3% van de mensen (48 op 106) bevinden zich op de lijn op de waarden 1 tot en met 3 en vinden technologie eerder een strijd dan een bevrijding. Ook hier zijn dit er beduidend meer dan het aantal mensen dat technologie eerder een bevrijding vindt dan een strijd. Het aantal mensen op de waarden 5 tot en met 7 is immers 23 (21,7%). Het aantal mensen dat technologie volledig als een

strijd ziet (28 op 106 of 26,4%) is in Kortrijk zelfs meer dan het dubbele van het aantal mensen dat technologie volledig als een bevrijding ziet (12 op 106 of 11,3%). Met 35 mensen (33%) bevinden zich ook in Kortrijk de meeste mensen op waarde 4, pal op het midden van de lijn.

Tabel 34: Totaalscores (frequenties) van 7 verschillende thema's binnen 46 focusgroepen (op basis van het gespreksdeel met de *sfeerkaarten* en de *poster*) in vier Vlaamse steden en Brussel.

46 focusgroepen	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	TOTAAL
Brussel (8)	3	5	8	18	12	8	3	57
Gent (9)	13	8	12	13	15	10	5	76
Genk (10)	16	6	8	28	5	9	12	84
Antwerpen (9)	18	10	6	25	4	7	9	79
Kortrijk (10)	28	12	8	35	6	5	12	106
TOTAAL	78	41	42	119	42	39	41	402

De overzichtstabel (tabel 34) geeft een totaalbeeld van alle steden. In deze tabel zien we de grote lijnen bevestigd die we bij de verschillende steden afzonderlijk optekenden.

Het totaal aantal mensen dat bij onze 46 focusgroepen met een positie op de lijn gerapporteerd zijn, is 402. De mediaan van de posities is waarde 4, wat wil zeggen dat het meest aantal mensen (119 op 402 of 29,6%) zich op het midden bevinden.

Rond de mediaan bevinden zich langs beide zijden (i.e. op waarden 3 en 5) 42 mensen (10,4%). Als we naar beide uitersten nog één waarde opschuiven, neemt het percentage mensen verder af. 41 mensen staan op waarde 2 (10,2%), 39 mensen staan op 6 (9,7%). Bij de uitersten vinden we aan beide zijden terug een stijging. Aan de rechterzijde is deze stijging zeer miniem. 41 van de in totaal 402 mensen (10,2%) ervaren technologie volledig als een bevrijding. Aan de andere kant van het continuüm ligt de uiterste veel hoger. 78 van de in totaal 402 mensen geven aan dat technologie voor hen volledig een strijd is. Dit is 19,4% en is bijna dubbel zo veel als het totaal aantal mensen voor wie technologie een bevrijding is.

De positionering op de lijn leert ons duidelijk twee zaken. De eerste is dat het meeste aantal mensen op het midden van de lijn staan (mediaan). Een tweede conclusie is dat voor meer mensen in armoede technologie een strijd is dan dat er armen zijn die technologie als een bevrijding ervaren.

Dit laatste zien we ook bevestigd als we de totalen maken van de waarden links en rechts van waarde 4. Het totaal aantal mensen links van deze mediane waarde (mensen die technologie eerder als een strijd ervaren dan als een bevrijding) ligt met 40% (161 op 402) beduidend hoger dan het totaal aantal mensen rechts daarvan (mensen die technologie eerder als een bevrijding ervaren dan als een strijd); hun aantal bedraagt 122 op 402 of 30,3%.

Toch beschouwt een behoorlijk grote minderheid van de mensen in armoede die aan de focusgroepen deelnamen technologieën dus ook als positief⁶. Wat vandaag van belang is, is om dit aantal van 30% niet alleen te bestendigen, maar ook verder uit te bouwen. De voedingsbodem is er. De positieve, negatieve en werkpunten komen in de rest van dit rapport verder aan bod. Het gaat om bekendheid; perceptie (voor- en nadelen); maatschappelijke druk; financiële capaciteiten en kostprijs van technologie; cognitieve capaciteiten en complexiteit van technologie; en positieve en negatieve gevoelens bij en gevolgen van technologie.

3.2. Kwalitatieve onderzoeksresultaten

De analyse van de gegevens gebeurde langs twee lijnen, die we in de vorm van twee vragen formuleren. De eerste gaat over de mate waarin mensen in armoede (nieuwe) technologieën toelaten tot hun dagelijkse leven. De tweede vraagt naar de factoren die nodig zijn voor deze adoptie. We beginnen met de bekendheid, vervolgens bekijken we drie gedragskenmerken (houdingen, sociale druk en 'eigen-effectiviteit', dat is de mate waarin men zichzelf in staat acht om gedrag te stellen) en we eindigen met *gepercipieerde positieve en negatieve gevolgen van geadopteerde technologieën en (onvrijwillige) niet-geadopteerde technologieën*. Deze analyselijnen sluiten grotendeels aan bij de thema's die tijdens het turven van de rapportagerapporten naar boven kwamen.

3.2.1. Adoptiegraad van technologieën bij armen

De centrale vraag hier is: Wat is de *graad van adoptie* van technologieën door mensen in armoede? Contacten met hen leren dat het antwoord tweeledig is: enerzijds is non-adoptie van technologie niet enkel een zaak van mensen die in armoede leven; anderzijds is 'arm' niet per definitie gelijk aan 'technologisch arm'.

3.2.1.1. Non-adoptie is niet exclusief voor niet-armen

Beginnen we met een belangrijke opmerking van enkele mensen in armoede. Vooral tijdens de gesprekken bij de verenigingen waarin armen het woord nemen alsook tijdens één van de focusgroepen in Antwerpen (bij de posterbespreking), hoorden we meermaals reacties op het verbinden van dit thema met mensen in armoede. De armen ervaren het alsof het alweer zij zijn die – zeker niet geheel terecht – als sukkelaars worden afgeschilderd, ook als het gaat over technologiegebruik en -bezit.

⁶ We wijzen er toch nog eens op dat we met een selecte – misschien wel heel selecte – steekproef te maken hebben: hun aanwezigheid op de focusgroepen kan uitdrukking zijn van een expliciete of latente belangstelling voor technologieën.

Het gaat weer over ons, maar dat is geen verrassing. Wij worden altijd zo bekeken alsof wij iets niet kunnen. Dus dat is bij dit toch weer juist hetzelfde.
(persoon in armoede)

Dit onderzoek gaat toch niet alleen over kansarmen? Want er zijn veel andere mensen die daar ook problemen mee hebben of daar toch ook veel minder gebruik van maken. Voor oudere mensen bijvoorbeeld is het niet evident om met al die nieuwe soorten technologieën om te gaan. Maar ik wil dit alleen maar zeggen om weer niet de indruk te krijgen dat het weer vooral de kansarmen zijn die een probleem hebben en die achtergesteld zijn, want dat klopt niet en zeker niet voor technologiegebruik.
(persoon in armoede)

Zowel tijdens de eerste ronde van de dieptegesprekken binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen alsook tijdens één van de focusgroepen in Antwerpen (bij de posterbespreking) is er de algemene opmerking gemaakt dat het alweer de mensen in armoede zijn die – zeker niet geheel terecht – als sukkelaars worden afgeschilderd, ook als het gaat over technologiegebruik en -bezit.

Deze eerste opmerkingen van armen over hun technologiegebruik komen niet uit de lucht vallen; ze leren twee belangrijke zaken. Eerst en vooral heeft de problematiek van toegang tot nieuwe technologieën niet alleen betrekking op mensen die in armoede leven. Voor mensen in armoede is het gebruik van technologie inderdaad vaak minder evident dan voor mensen uit andere lagen van de bevolking. Toch is de digitale kloof méér dan een armoedeproblematiek. Ze is ook een realiteit voor andere bevolkingsgroepen in onze samenleving, voor mensen die niet in armoede leven. Ook voor andere lager opgeleiden die niet in de armoede leven of voor senioren bijvoorbeeld is omgang met technologie niet altijd zo evident (Van den Bulck en Vandebosch, 2005).

3.2.1.2. Verschillen in adoptie van nieuwe technologieën bij armen

Hoewel we geen onderzoek deden naar de mate waarin mensen in armoede bepaalde toestellen gebruiken en/of bezitten, kunnen we op basis van onze contactmomenten met mensen in armoede wel stellen dat er grote verschillen bestaan in adoptiegraad van nieuwe technologieën. Hierbij spelen twee zaken een belangrijke rol. De eerste is de soort technologie. De ene technologie zullen mensen in armoede al sneller geneigd zijn om te gebruiken of te kopen dan de andere. Daarnaast bestaan er onder de mensen die in armoede leven ook zoveel verschillende 'soorten armen', wat een tweede belangrijke factor is. Voegen we beide factoren samen, de verschillende soorten van technologie en de heterogeniteit van de doelgroep, dan kunnen we enkel veronderstellen dat er heel wat variatie bestaat qua technologiegebruik binnen de groep van mensen in armoede. Algemene uitspraken over het technologiegebruik en -bezit voor alle mensen die in armoede leven zijn hierdoor niet altijd mogelijk.

Om een beter zicht te krijgen op de soorten technologiegebruikers onder de mensen in armoede, hebben we een eenvoudige gebruikerstypologie opgesteld. Onder mensen in armoede onderscheiden we in grote lijnen drie soorten gebruikers: niet-gebruikers, selectieve gebruikers en vrij gesofisticeerde gebruikers.

Beginnen we met dit laatste type. Voor hen is technologiegebruik een evidentie. Naast het vaker voorkomende gebruik van enkele courante nieuwe technologieën zoals wekker, radio, TV, gsm, auto en enkele gangbare huishoudtoestellen (ijskast, diepvriezer, kookblok met vier branders (gas), dampkap, klein verwarmingstoestel), gebruiken zij zeer gemakkelijk hun bankkaart (Bancontact), doen zij aan telebanking en chatten, surfen ze doelgericht op het internet op zoek naar informatie over de politieke actualiteit, gezondheid, en poëzie, nemen ze deel aan elektronische enquêtes en bezitten ze ook andere, soms meer geavanceerde huishoudtoestellen, waarvan we kunnen verwachten dat het voor mensen in armoede minder evident is om ze in huis te hebben (droogkast, broodsnijmachine, stoommachine voor eten, microgolf combiné, wasmachine, strijkijzer, ventilator). Anderen hebben zelfs een laptop, internet, video/dvd, een digitaal fototoestel, een digitale camera en een gps.

Het technologiegebruik van deze gesofisticeerde gebruikers is bovendien niet alleen gevarieerd, maar vaak ook intensief. Ze gebruiken deze ruime waaier aan technologieën frequent en voor diverse doeleinden (informatie, educatie, ontspanning) en zijn daarmee het levende bewijs dat arm niet altijd "technologisch arm" hoeft te zijn.

Heel goed ken ik Antwerpen ook niet, want ik heb speciaal een gps om overal te kunnen rondrijden. (...) Je drukt de straat in en het nummer en dat apparaatje zet je voor de deur af. Het kost wel 750 euro, maar ik heb daar een korting op toen ik het ben gaan kopen. Je kan het zelfs meepakken als je gaat wandelen. Ik woon in het midden van 't stad, maar enkele straten verder ken ik mijn weg niet meer, en dat machientje brengt mij gewoon tot thuis en dan ben ik terug. En als een straat op de satelliet staat, zet die mij juist af.

Ik heb een tweedehands auto gekocht en dan ben ik die tomtom [merk van gps] gaan halen. En die kost 750 euro. Nu de laatste tomtom's, daar kun je zagezegd mee bellen.

(persoon in armoede)

Ik typ vaak teksten op de computer, blind, want ik heb dactylo gedaan. (...) En mijn betalingen gaan ook allemaal via de computer. Ik doe telebanking.

Ik mail ook naar mijn tante hun dochters die altijd zitten te tikken [typen] en zo. En verder naar vrienden en kennissen en dingetjes van de vereniging. En ik krijg ook mails terug van de vereniging over vergaderingen en activiteiten en zo. Nu is het weer een dag of twee geleden dat ik hem heb aangezet, dat mormel. En ik begin dan te zweten en ik moet dan licht hebben in die kas. Liefst van al zit ik 's nachts op internet, met mijn blazer [ventilator] dan naast mij. Maar ik moet zien dat mijn kat niet in de buurt is, want die heeft eens piano aan het spelen geweest op een moment dat ik iets interessant op een site aan het lezen was. Maar het was weg hé door die lelijke ezel! En ik had die toevallig gevonden dus ik kon hem niet meer terugvinden. En als ik nu iets interessant lees, zet ik het direct op mijn favorieten. Dan heb je die altijd. (...) Ik heb een volledige geneeskundige encyclopedie op een site gevonden. En daar lees ik veel op en dat print ik dan af, ook voor anderen die een ziekte hebben. (...)

Chatten heb ik ook nog gedaan met een vriend, maar die heeft zich een jaar geleden opgehangen. Maar ik zit niet meer op de chat. Ik ben mijn goede vriend

*verloren en ik zie hem altijd terug als ik met anderen lig te chatten. Ik leg daar geen contacten meer.
Ik speel ook spelletjes op de computer, uren soms tot ik win.
(persoon in armoede)*

Zonder een uitspraak te kunnen doen over het exacte aandeel van deze gesofisticeerde gebruikers binnen de totale groep van mensen in armoede, leren de verschillende contactmomenten dat ze binnen onze doelgroep eerder uitzondering zijn dan regel. Hiervoor verwijzen we terug naar de cijfermatige gegevens bij het begin van dit deel over onze onderzoeksresultaten (cf. 3.1 Enige kwantitatieve gegevens). Deze cijfers leerden dat technologie vooral een negatieve klank heeft. Dit blijkt als we het totaal van 'positief gevolg en gevoelens' (61 keer bij de sfeerkaarten, 83 keer bij de poster) plaatsen naast de som van alle andere thema's (onbekendheid, gepercipieerd nut, maatschappelijke druk, financiële problemen, cognitieve problemen, negatieve gevolgen en gevoelens); daarbij werd technologie vooral in een negatief daglicht geplaatst (401 keer bij de sfeerkaarten, 561 keer bij de poster).

De tweede groep in onze gebruikerstypologie zijn de selectieve gebruikers. Dit zijn mensen die bepaalde technologieën in bepaalde mate gebruiken en enkel voor bepaalde doeleinden. Sommigen gebruiken hun gsm of computer bijvoorbeeld vooral voor de spelletjes die erop staan. De redenen voor het selectief gebruik hebben op velerlei zaken betrekking, of kunnen op velerlei zaken betrekking hebben (cf. 4.3.: Armoede en technologie? Enkele relevante factoren op een rij). We herinneren aan de rol van de gebruiker, de culturele en de institutionele setting en het product zelf (toestel, apparaat). De selectieve gebruikers vormen een middengroep, tussen de gesofisticeerde gebruikers en een derde groep in onze gebruikerstypologie: de niet-gebruikers.

Met niet-gebruikers bedoelen we mensen die zo goed als geen gebruik maken van nieuwe technologieën. Dit soort gebruikers staat lijnrecht tegenover de gesofisticeerde gebruikers. Het niet-gebruik is soms vrijwillig, maar in vele gevallen onvrijwillig. Zo zijn nogal wat armen die (nog) geen aansluiting hebben bij (sommige) nieuwe technologieën overtuigd van het belang van technologie, de enorme vooruitgang die technologie met zich meebrengt en de betekenis ervan – zeker ook voor mensen die in armoede leven. Onder de betrokken mensen in armoede zijn er heel wat die de vooruitgang noodzakelijk vinden. Zij zijn bereid om deel te nemen aan de technologische evolutie, maar vinden vaak gewoon geen toegang. Met een gebrek aan toegang raken we het centrale probleem binnen de problematiek van armoede en technologie. De oorzaken daarvan zijn vaak zeer uiteenlopend.

In wat volgt zullen we verschillende facetten van de (niet-)toegang tot nieuwe technologieën – of anders geformuleerd: de (non-)adoptie van nieuwe technologieën – verder uitdiepen. Deze facetten of factoren zijn dezelfde als de thema's die uit de cijfermatige analyse van ons onderzoeksmateriaal boven kwamen drijven en waarvan gebleken is dat ze bij de (non-)adoptie van nieuwe technologieën een rol (kunnen) spelen.

3.2.2. Oorzaken van (non-)adoptie van technologieën door armen en aanpassingsstrategieën

Bij de uitdieping van de oorzaken van (non-)adoptie van technologieën bij armen houden we altijd volgende tweeledige vraag voor ogen: welke factoren zijn noodzakelijk voor adoptie of welke factoren vormen drempels bij toegang tot technologie?

De eerste factor is de *bekendheid*. Vooraleer nieuwe technologieën gebruikt kunnen worden, dienen ze uiteraard bekend te zijn bij het publiek. Dit blijkt bij mensen in armoede zeker niet altijd het geval te zijn.

Daarnaast onderscheiden we, in navolging van de theorie van gepland gedrag, drie determinanten van het gedrag. In die theorie zijn dat: attitudes (afweging van voor- en nadelen), sociale norm, en eigen-effectiviteit (in welke mate acht men zichzelf in staat om gedrag te stellen). Parallel daaraan identificeren we volgende thema's:

- Wat zijn de *gepercipieerde voor- en nadelen van technologieën*? Als mogelijke voordelen vermelden we: ze maken het leven gemakkelijker, vermeerderen de sociale contacten en bevorderen gezondheid en leren. Een nadeel is dat technologie leidt tot meer isolatie.
- Welke rol speelt de "*sociale druk*"? Deze term verwijst naar de sterke integratie van technologieën in diverse levensdomeinen, de indruk die men krijgt dat men "mee moet zijn". Deze twee factoren leiden ertoe dat mensen bepaalde technologieën ook willen – of net niet willen –, bijvoorbeeld omdat ze er te veel nadelen van verwachten.
- Voor diegenen die inderdaad meewillen speelt de gepercipieerde *eigen-effectiviteit* een rol: in welke mate ben ik in staat om inderdaad gebruik te maken van de technologieën die ik graag zou gebruiken (omdat iedereen ze heeft, ik er veel voordelen van verwacht). Hier kan worden opgesplitst tussen de *financiële* en de *cognitieve vaardigheden* die mensen bezitten om met deze technologieën om te gaan. Hier is het dus een kwestie van technologieën wel willen gebruiken, maar misschien niet kunnen gebruiken – omwille van een gebrek aan geld of een gebrek aan vaardigheden. Bij de bespreking van *eigen-effectiviteit* (*financiële* en *cognitieve vaardigheden*) hebben we tevens aandacht voor (gedeeltelijke) "oplossingen" die mensen nu al voorzien om toch met de nieuwe technologieën om te gaan (bv. technologie in bruikleen, opleidingen volgen).
- We vervolgen in een vierde stuk met de *gepercipieerde positieve en negatieve gevolgen van geadopteerde technologieën en (onvrijwillige) niet-geadopteerde technologieën*. Hier leggen we het verband met een verbetering van de leefsituatie, met sociale integratie versus verslechtering van de leefsituatie en met sociale desintegratie.
- We sluiten af met de voorstellen voor actie die door de armen zelf werden gesuggereerd, gegroepeerd volgens de hierboven vermelde thema's, en binnen elk

thema naar de actor waarvan de acties verwacht worden (overheid, armen zelf, industrie).

3.2.2.1. (On)bekendheid van technologieën

Uit onze contacten met mensen in armoede blijkt dat sommigen het bestaan van bepaalde technologieën niet eens kennen.

Toen we tijdens één van de gesprekken polsten naar het mogelijk gebruik van automatische biljettenverdelers bij het openbaar vervoer, waren er meerdere personen die niet wisten wat biljettenautomaten zijn. Ook het WIS-systeem, bijvoorbeeld, is onvoldoende bekend. Armen geven dan ook zelf te kennen dat ze te weinig op de hoogte zijn van welke toestellen er vandaag allemaal op de markt zijn en die specifiek voor hen van nut kunnen zijn.

[over biljettenautomaten bij het openbaar vervoer]

X: *Ik ken dat niet.*

Y: *Ik ook niet. Waarschijnlijk is dat weer zoiets waar je korting voor krijgt of zo...*
(twee personen in armoede)

[over het WIS-systeem van de VDAB]

Wat is dat? WIS? Nee, dat ken ik niet. Ik heb daar precies nog nooit van gehoord denk ik...
(persoon in armoede)

Er is van alles, te veel om op te noemen. Er zijn zoveel mogelijkheden met technologie waar wij vandaag gewoonweg geen weet van hebben.
(persoon in armoede)

Teletekst bijvoorbeeld... Blijkt dat je ook ondertiteling kunt opvragen. Dan moet je 888 indrukken en dan wordt alles wat er op TV komt ondertiteld. Awel, niemand van ons wist dat hier. Iemand heeft mij dat moeten zeggen, anders wist ik dat niet. Er is zoveel, maar meer dan de helft gebruiken we niet, gewoon omdat we niet weten dat het bestaat. Hetzelfde met die gsm's met grote knoppen, ik wist dat lang niet.
(persoon in armoede)

Zoals het einde van dit laatste citaat illustreert, bestaat er een gsm-toestel dat – meer dan de gangbare gsm-toestellen – tegemoet komt aan de wensen en noden van nogal wat mensen in armoede: de zogenaamde 'senioren-gsm' (N, 2007d). Typisch voor zo een 'senioren-gsm' (Easy5) is zijn beperktheid. Om de Easy5 te bedienen, zijn er enkel zeven grote toetsen, waarvan ééntje in het groen. Een scherm is niet nodig, omdat de gebruiker slechts naar vijf telefoonnummers – vandaar Easy5 – kan telefoneren. Het is onmogelijk om naar andere nummers te telefoneren, want een numeriek toetsenbord met echte cijfertoetsen ontbreken. De idee die achter de Easy5 schuilgaat, is dat iemand de gebruiker van dit toestel helpt om de vijf belangrijkste nummers in de telefoon in te voeren. In vele gevallen gaat het om nummers van verwanten en noodnummers (huisarts, 112). Als de

gebruiker van de Easy5 dan op de 1-toets drukt, treedt hij meteen in verbinding met het eerste ingevoerde telefoonnummer. Hetzelfde geldt voor het tweede tot vijfde ingevoerde telefoonnummer. Van de Easy5 zijn al ongeveer tienduizend stuks verkocht. Dit niet geringe aantal is deels te danken aan de samenwerking met de Christelijke Mutualiteit. Dit ziekenfonds promootte dit toestel in publicaties en bood een korting aan zijn leden aan.

Gezien de moeilijkheden die vele mensen in armoede ondervinden bij het gebruik van technologie (de bespreking met de sfeerkaarten en de posterbespreking samen genomen, komen in de 46 focusgroepen cognitieve problemen 225 keer ter sprake) en de daaruit volgende noden en wensen die armen ten aanzien van nieuwe technologieën hebben, is de Easy5 een toestel dat vooral ook bij mensen in armoede een grote potentiële afzetmarkt heeft (al zou de prijs van 99 euro dan best nog verlagen). Het feit dat een persoon in armoede te kennen geeft dat hij deze technologische toepassing niet kent, duidt erop dat producenten en leveranciers van technologieën zeker niet alle potentiële klanten aanboren of met hen althans niet op de meest afdoende manier communiceren.

Mensen kaarten niet alleen een gebrek aan informatie aan over *wat* er allemaal voorhanden is. Ook over de plaats *waar ze welke* producten het best aankopen, voelen ze zich te weinig geïnformeerd.

Tot slot heeft (on)bekendheid van technologieën en communicatie en informatie rond technologie ook te maken met cognitieve problemen rond technologie bij mensen in armoede. Wat geldt voor de aankoop van technologie (mensen in armoede weten niet *wat* ze *waar* kunnen vinden), geldt evenzeer voor andere dienstverlening rond technologie, zoals technologiegebruik en -vorming.

Wij hebben te weinig informatie over waar je gratis of goedkoop gebruik kan maken van een computer.
(persoon in armoede)

Ik vind ook dat wij te weinig weten over gratis of goedkope cursussen.
(persoon in armoede)

3.2.2.2. Gepercipieerde voor- en nadelen van technologieën

Onder de mensen die in armoede leven, horen we uiteenlopende stemmen. Sommigen ervaren technologie als iets positief, met heel wat voordelen; anderen zien technologie als iets met een eerder beperkt nut, waaraan vooral nadelen verbonden zijn.

Dit deel over 'gepercipieerde voor- en nadelen van technologieën' bouwt voort op de cijfers bij de "positionering op de lijn" (cf. supra: 3.1.8 Overzicht). Doorheen de verschillende rapportagemappen zijn bij deze positionering op de lijn verschillende ervaringen en argumenten pro technologie en contra technologie aan bod gekomen. Wij geven hier een

overzicht van deze argumenten, bij wijze van commentaar bij de eerder gepresenteerde cijfers en tabellen. We maken een onderscheid tussen 1) mensen *links* op de lijn (dichter tegen 'technologie is een strijd' dan tegen 'technologie is een bevrijding'); 2) mensen in het *midden* van de lijn; 3) mensen *rechts* op de lijn (dichter tegen 'technologie is een bevrijding' dan tegen 'technologie is een strijd'). Evenwel brengen mensen op deze drie verschillende posities zowel argumenten pro als contra technologie aan. We parafraseren de argumenten van de mensen in armoede, op basis van het werk van de rapporteurs.

Mensen die zich links van het midden positioneren – dit zijn mensen die aangeven dat technologie eerder een *strijd* is dan een bevrijding – brengen volgende argumenten voor hun positie:

- Voor de meeste mensen zoals ons is technologie een strijd. Bevrijding is er wel voor medische mensen zoals chirurgen.
- Technologie brengt bijna altijd een strijd mee, bijvoorbeeld op de werkvloer.
- Ik kan de vernieuwing van de technologie maar niet begrijpen.
- De nadelen primeren nog op de voordelen. Ik kan het financieel niet en ik heb te weinig kennis. Maar technologie is wel zeer informatief.
- Er zijn teveel knopjes en te veel frulletjes. Wat is dat allemaal? Het is te veel. Waar is dat allemaal voor nodig?
- Het is niet altijd gemakkelijk om toegang te hebben.
- Technologie is vooral lastig wegens financiële problemen. Maar het is wel nuttig.
- Technologie maakt vanalles kapot. Machines vervangen mensen en zo is er werkloosheid.
- Ik hoef het niet. Ik heb liever echt sociaal contact.
- Alles veroudert zo snel. Je kan nergens meer vanuit gaan.
- Het is niet zo interessant om zo te leven en het is veel te ingewikkeld.
- De vooruitgang gaat te snel, zeker voor ouderen. Ik heb er zenuwen van.
- De menselijke kant verdwijnt.
- Ik word gepest omdat ik niet mee ben.
- Technologie brengt veel lawaai met zich mee.
- Ze geven te weinig uitleg bij die apparaten.
- Van technologie word ik ziek en ambetant.
- Ik gebruik liever mijn handen in plaats van technologie.
- Er zijn te weinig goede opleidingen.
- Technologie is een kwestie van willen maar niet kunnen.
- Technologie brengt heel wat stress mee.

Mensen die zich pal in het *midden* positioneren – dit zijn mensen die aangeven dat technologie evenzeer een strijd is als een bevrijding – hebben volgende argumenten voor hun positie:

- Technologie is heel lastig, maar je kan het niet meer missen. Je kan niet meer zonder.

- Technologie heeft positieve en negatieve kanten. Het menselijke contact is wat oppervlakkig.
- Privacy wordt door technologie geschonden. Dat is soms ongewenst.
- Technologie is zowel duur als handig.
- Technologie sluit soms mensen uit.
- Technologie is goed voor gezondheidszorg en betaalautomaten. Maar het gaat allemaal wel heel snel. Ik heb het gevoel erachteraan te lopen.
- Ik twijfel waar ik zou staan. Technologie heeft veel voordelen en nadelen.
- Een strijd of een bevrijding? Dat hangt ervan af hoe je het bekijkt.
- Technologie is moeilijk zelf te hanteren. Maar er is een goed aanbod aan opleidingen. Door de technologie heb ik zelfs werk gevonden.
- Ik wil het leren om mee te kunnen met de kinderen.
- Als jonge mens doe ik mijn best om wat meer mee te zijn.
- Ik gebruik veel technologie. Het helpt me ook, maar het is duur.

Mensen die zich rechts van het midden positioneren – dit zijn mensen die aangeven dat technologie eerder een *bevrijding* is dan een strijd – hebben volgende argumenten voor hun positie:

- Je kan niet meer zonder technologie, je kan de tijd niet meer terugdraaien. Technologie wordt altijd goedkoper.
- Je moet mee, maar je moet kunnen. Als dat moeilijk is, wordt het wel een druk.
- Je kan van alles doen met technologie. Maar ik wil geen slaaf zijn.
- We moeten vooruit, mee met de tijd.
- We kunnen niet terug en het is erg verrijkend. Maar er zijn gevaren (analfabetisme, manipulatie).
- Zonder technologie is er geen vooruitgang maar we moeten het goed gebruiken. Het industriële tijdperk is voorbij. Het is tijd voor het informatietijdperk.
- Ik heb positieve ervaringen. En het is gemakkelijk voor de toekomst. Maar het mag niet verplicht worden. Financieel is het moeilijk.
- Technologie maakt het leven gemakkelijker. Je hebt meer tijd voor andere dingen die je graag doet.
- Wil je erbij horen, dan moet je je aanpassen. Je moet mee, maar dan wordt het een druk.
- Technologie heeft veel voordelen. Het maakt het leven gemakkelijker. Een strijkijzer, wasmachine, gsm en afwasmachine zijn goed comfort. Door technologie is het prettiger leven. Maar je hebt een probleem als je niet mee kan.
- Je hebt het nodig, maar het is niet levensnoodzakelijk.
- Ik zie er wel de voordelen van in. Het is wel een strijd om het te kopen.
- Door de technologie ben ik contact beginnen leggen met mensen. En door te chatten met anderen heb ik gezien dat ik echt in armoede leef, anders dan vele anderen. En zo pas ben ik er iets aan beginnen doen.
- Zonder computer zou ik mij vervelen. Het is een verrijking.

- Ik heb meer contacten, maar je moet willen. Als je het kan, is het handig.
- Technologie opent je wereld.
- Je kan je een leven zonder technologie niet meer inbeelden.
- Door de technologie heb ik een pacemaker en leef ik nog.

Onder personen doe in armoede leven, zijn er dus mensen van verschillende slag: personen voor wie technologie een echte strijd is versus personen voor wie technologie een ware bevrijding is (en daartussen nog vele anderen, minder extremen). Er zijn mensen die geïnteresseerd zijn in technologie en bereid zijn om deze te gebruiken of aan te kopen. Anderen zijn dan weer niet tot technologiegebruik te overhalen, vaak simpelweg omdat ze niet geïnteresseerd zijn in nieuwe technologieën of technologie een beperkt nut toemeten.

Om technologie te willen gebruiken, moet je daar ook interesse voor hebben. En dat is nu net het probleem. Dat missen vele van ons van ons: de wil om daar iets vanaf te kennen, om al die technologie te willen leren. Mij interesseert het bijvoorbeeld gewoon niet! Écht, het interesseert mij niet!
(persoon in armoede)

Ik kan dat op dit moment niet, maar ik zie mezelf dat ook niet aanschaffen. De mensen zijn vrij natuurlijk, maar het interesseert me niet.
(persoon in armoede)

Dit soort mensen zijn ervan overtuigd dat ze technologie totaal niet nodig hebben. Het is daarom uiterst moeilijk om hen tot technologiegebruik aan te zetten.

Bovendien – en meteen één van de belangrijkste redenen waarom bepaalde mensen in armoede zich weinig tot niet met technologie inlaten – hebben mensen die in armoede leven veeleer andere prioriteiten dan niet-armen. Armen hun prioriteiten liggen vaak elders dan in het (leren) gebruiken van technologieën.

Mensen die het echt moeilijk hebben, zijn niet bezig met moderne technologieën. Wij hebben andere basisbehoeften: eten, drinken, een onderdak...
(persoon in armoede)

Medicatie voor invalide mensen, ouderlingen of arme mensen die een dokter nodig hebben, dat is nodig! Dienstverlening hebben we nodig. Niet het materiële, dat kunnen we missen. Mijn vrouw zal het straks worst wezen als ik om vier uur thuis ben of om tien na vier. Daar gaat ze niet van wakker liggen. Maar het is zo ver gekomen dat mensen denken 'Ik ga een half uur te laat komen, wacht, 'k zal eens rap efkes bellen'. Maar dan heb je gebeld, dat kost geld en uiteindelijk ben je dat half uur toch nog te laat. Maar dat hebben we zelf gekweekt. Die gewoonte hebben we zelf gekweekt. En de mensen doen maar. Ik heb daar niks op tegen, absoluut niks. Maar ik denk dat er belangrijker dingen zijn in 't leven dan datgene waar velen mee bezig zijn. En er zijn er voor wie een gps gemakkelijk is. Chauffeurs bijvoorbeeld die mensen op vakantie begeleiden kunnen een gps gebruiken. Want als je drie, vier keer voorbij hetzelfde hotel rijdt zonder dat je het weet... dat appreciëren ze niet, ze. Ik ben zelf ook chauffeur geweest. Wij hadden onze landkaart en wij moesten straatnamen zoeken. En voor wij aan een reis begonnen, moesten wij eerst goed kijken hoe we moesten rijden. En daarvoor is een gps bijvoorbeeld ideaal. Maar iemand voor op zijn brommer? Dat is toch maar om te zegen 'Ik heb dat' hé. Allez, dat vind ik toch. (persoon in armoede)

3.2.2.3. Maatschappelijke druk

Doorheen de gesprekken met mensen in armoede werd duidelijk dat de alomtegenwoordigheid van technologie specifiek voor hen nogal wat extra maatschappelijk sociale druk met zich meebrengt. We illustreren dit met enkele voorbeelden uit meerdere levensdomeinen.

Onderwijs

Doorheen de verschillende contactmomenten met mensen in armoede kwam de plaats van technologie in het onderwijs vaak bovendien.

Het feit dat in het onderwijs vandaag steeds meer toepassingen van technologie opduiken, brengt voor mensen in armoede extra druk mee. Leerlingen in het lager en het secundair onderwijs moeten steeds meer getypte werkjes afgeven in plaats van geschreven huiswerk. Ook e-mail wordt steeds meer aangewend als kanaal waarlangs leerlingen hun huiswerk moeten indienen. Daar waar het voor vele scholieren een evidentie is dat ze thuis over een computer met internet beschikken, is dit in veel mindere mate zo voor kinderen in armoede. Dat gebrek confronteert mensen in armoede met bijkomende problemen. Arme mensen hekelen daarom het feit dat bepaalde toepassingen binnen het onderwijs aan de leerlingen en hun ouders worden opgedrongen. Mensen in armoede zeggen dat ze zelfs geen keuze hebben om kinderen op de oude, 'ambachtelijke' manier school te laten lopen.

Vandaag moet je een computer in huis hebben, anders gaat het gewoon niet meer. Dan kunnen je kinderen bepaalde taken gewoon niet meer afgeven, of toch zeker niet op tijd. Want op school verwachten ze dus dat je thuis een computer hebt hé! En niet zómaar een computer hé, maar één met internet! Ik vind dat straf dat dat zomaar kan. En we kunnen het moeilijk altijd aan de burens gaan vragen natuurlijk. En de bibliotheek is vaak ook meer miserie om daar op de computer te kunnen. Nee, ik vind het echt schandalig dat ze van onze kinderen verwachten dat iedereen zomaar internet heeft thuis. Wij hebben dat gewoon niet! Punt uit! En onze kinderen zijn daar alweer de dupe van, want andere kinderen die dat wel thuis hebben zullen daar geen last van hebben, zuh!
(persoon in armoede)

Ook binnen het opbouwwerk gaat er al heel wat aandacht naar het onderwijs en de plaats van technologie binnen het onderwijs.

We hebben ook een werkgroep onderwijs waar we rond de plus- en minpunten van onderwijs werken. We merken dat internetgebruik op school niet meer in vraag wordt gesteld. Scholen en leerkrachten gaan er al te vaak van uit dat mensen thuis een pc ter beschikking hebben waar ze dag en nacht op kunnen met nog internet, terwijl dat ook niet altijd is. En ik denk dat we dan ook nog niet eens alleen spreken over mensen in armoede. Ik denk dat er ook veel mensen uit de middenklasse zijn die nog geen internet hebben. En dat levert dan wel vaak een probleem voor jongeren en kinderen die in het onderwijs zitten. Want je kan wel zeggen 'Je moet naar een openbare bibliotheek gaan', maar vaak moeten ze daar

al een afspraak maken. En als kinderen een opdracht krijgen om iets op te zoeken op internet krijgen ze die vandaag mee en moet dat morgenvroeg om halfnegen in orde zijn. En bibliotheken sluiten ook om halfacht of acht uur, dus ze zijn ook niet altijd open. En je moet reserveren om iets op te zoeken, je krijgt maar één uur de tijd en je mag vaak nog niets opslaan op diskette uit angst voor virussen. Dus dat zijn allemaal problemen die we wel merken.

We merken heel fel dat er van uitgegaan wordt dat mensen thuis de nieuwste technologieën hebben. Ook iets voor in te scannen of zo. Want een werkstuk voor school moet er tiptop uitzien. Allez ja, bijna professioneel. En daar hebben wij vanuit de werkgroep onderwijs binnen onze vereniging hier vaak wel wat bedenkingen bij.

(opbouwwerkster binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen)

Arbeidsmarkt

Als je werk zoekt en je wil solliciteren, staat in de vacature vaak dat een elektronische kandidaatstelling de voorkeur heeft op een schriftelijke per post. Vanuit het standpunt van de personeelsdienst valt dit te begrijpen; zo kan meteen de kennis van dit onderdeel van ICT worden getest. Voor mensen zonder computer en internet alsook voor mensen die met deze vormen van nieuwe technologie niet vertrouwd zijn, impliceert dit een extra drempel om op de vacature in te gaan. Daarenboven bestaan er vandaag vele elektronische vacaturebanken, waarbij je via een zoekrobot de voor jou gepaste vacatures kan vinden. Dit gaat aan vele mensen in armoede voorbij, terwijl het hebben van werk en inkomsten vooral ook voor hen van belang is om een uitweg te vinden uit hun situatie van armoede en uitsluiting.

Gezondheidszorg

In de gezondheidszorg impliceert de voortschrijdende verfijning van methoden en technieken voor de patiënt extra kosten. Het niet kennen van bepaalde genezingsmethoden die nieuwe technologieën gebruiken, alsook het niet kunnen betalen van bepaalde nieuwe – in bepaalde gevallen ook duurdere – technieken om mensen te genezen, zorgt ervoor dat mensen niet altijd de meest adequate behandeling krijgen. Mensen in armoede verkeren meermaals in zulk een situatie.

Reclame

Tot slot ervaren mensen in armoede ook veel druk vanuit de wereld van reclame en publiciteit. Zij worden zo dikwijls met verschillende acties en voordelen geconfronteerd dat ze vaak het gevoel krijgen dat ze hier wel op móéten inspelen, willen ze zich een plaats in de maatschappij verzekeren en deze plaats ook behouden.

In veel gevallen beschikken zij echter niet over voldoende financiële middelen en worden producten aangekocht op krediet. Mensen in armoede lopen hierdoor een groot risico om (nog meer) in de armoede en uitsluiting te verglijden.

Tijdens de focusgroepen werd er op deze problematiek soms diep doorgeboemd.

Mensen worden dagdagelijks aangemoedigd om betaalkaarten te gebruiken en zo weinig mogelijk cash geld op zak te hebben. Maar betaalkaarten kunnen voor mensen een groot probleem worden. Er zijn leden van de vereniging die gelukkig iemand hebben van de bank die hen wil helpen met het gebruik. Maar er zijn er andere die u niet helpen. Of integendeel, ze helpen u wel, maar ze helpen u de put in. Je kan met een VISA-kaart bijvoorbeeld veel geld van de bank krijgen om te gebruiken, maar ze vergeten er wel bij te zeggen dat er op het eind van de maand zoveel geld moet worden teruggegeven. Dat is eigenlijk de pest met al die betaalkaarten en daar moet ook iets aan gebeuren.

Veel mensen laten zich foppen aan allerlei soorten reclame. Want je moet eens kijken per week hoeveel reclameboekjes je in je brievenbus krijgt van Carrefour en 3-Suisses. En de bedragen lijken altijd miniem, maar ga alles maar eens tellen wat je aan zo'n stukken [toestellen] betaalt. Als de factuur bijvoorbeeld nog eens aan de deur komt zegt hij: 'Nog eens 15 euro voor de verzending.' Maar dat staat niet in dat boekje, maar je kunt het wel weer bijbetalen. En zo brengen ze mensen in problemen. Zo duwen ze mensen de put in. Met al die [technologische] truuft lokken ze mensen in de val. Want dan sturen ze u weer een boekje met iets nieuws om in uw computer te steken. Maar hoe moet je dat dan allemaal betalen? (...)

Ik krijg ook regelmatig reclame voor leningen in mijn bus. Maar je moet eens kijken hoeveel je daarna extra terug moet betalen. Dat gaat tot twee en drie%, hé mannekes! Maar dat zetten ze daar zo niet op. Ze geven dat wel een vorm dat dat heel weinig lijkt, maar je moet dat er allemaal eens bijtellen. Dan zit je aan een groot bedrag, ze. (...) En dan nog iets: hoe vaak heb jij al geen Mercedes gewonnen?

(persoon in armoede)

Veel mensen die wij kennen worden ook een kaart aangesmeerd via Carrefour of waarmee mensen op krediet kunnen kopen. En we leven nu eenmaal in een maatschappij waar welvaart heel hoog staat en alles heel snel vernieuwt. En onze mensen komen dan soms in de Carrefour en mensen laten zich vaak verleiden om technologieën (TV, dvd-toestel, stereoketen) op afbetaling te kopen.

(opbouwwerker binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen)

Ik heb vroeger ook jarenlang schulden gehad door een VISA-kaart. Maar nu heb ik alleen mijn bankkaart en dat is genoeg. Met andere kaarten moeten ze bij mij niet meer afkomen. Ik zeg gewoon 'Nee, merci, dank u'. Maar ja, iedereen kan niet weigeren hé. Maar je geraakt er ook niet gemakkelijk vanaf, ze. Ik heb jaren in schulden gestaan, en nu krijg ik nog reclame om naar de Pizza Hut te gaan, terwijl ze zeggen dat als je één keer in schulden hebt gestaan je geen reclame meer krijgt. Al ik nu iets krijg toegestuurd en ik zie dat het voor leningen is, stuur ik het in vier of in vijf en ik gooi het meteen de vuilbak in.

(persoon in armoede)

Er komen verkopers deur aan deur die niet alleen elektriciteit verkopen, maar ook abonnementen bij gsm-operatoren. Ze smeren mensen ook vaak iets aan. In het begin krijg je ook heel veel gratis, bijvoorbeeld 3000 berichten. En de eerste maand(en) zit je dan à volonté te bellen en te sms-en. Maar dat is een list. Want de tweede maand heb je je dan al zo'n status gewend gemaakt, je bent het gewoon om een grote hoeveelheid berichten te sturen of om veel te bellen, terwijl we het nadien wel allemaal zelf moeten betalen. En dat valt vaak heel hard tegen, zeker voor mensen die in armoede leven.

(opbouwwerkster binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen)

Ik vind de gsm een groot nadeel. Ze weten u altijd te vinden. Ik heb er mijn bedenkingen bij. Iedereen heeft een gsm vandaag en dat mag van mij allemaal hé. Maar vroeger deden we het ook zonder. Maar het is gemakkelijk dat je het hebt natuurlijk. En dat is nu juist het punt. Dat is hetgeen waar die mannen van die gsm's op inspelen. Want ze zijn begonnen met een doodgewoon simpel gsm-eke, dan waren er om foto's te maken, er zijn er al met een gps, veel verschillende soorten en noem maar op... Want het is logisch. De markt geraakt verzadigd en ze moeten continu iets anders verzinnen. En dat wordt altijd gekocht hé. Want wees eens eerlijk. Zonder gsm is er toch ook nog een leven hé. Maar het zijn wijzelf die op deze markt inspelen. We doen ons eigenlijk zelf de das om. Mobistar, Base, Proximus en noem maar op hé. Ze bieden op, tegen elkaar omhoog. En ik durf er voor wedden dat de helft van de mensen niet weten waar ze mee bezig zijn. Daar ben ik zeker van. En mijn gsm is verouderd. Maar ik kom helemaal niks tekort. En wie heeft echt een gsm nodig? Een dokter bijvoorbeeld, of een vertegenwoordiger. Die hebben dat nodig. Maar hebben wijzelf echt een gsm nodig? Ik heb daar mijn twijfels over. Het is de tendens van het leven, het is de welvaart. En als je nu zegt dat je geen gsm hebt, dan krijg je zoiets van 'Vanwaar kom jij?'. Het is toch zo hé?! En de gps, dat is de volgende stap. Wie heeft er eigenlijk een gps echt nodig? Er zijn er al met een gps in hun auto, op hun moto en op hun fiets. Maar vroeger reden wij toch ook naar Frankrijk en dan hadden wij ons kaart bij. Maar ze zijn onze kop weer aan het zot maken en iedereen gaat die gps weer kopen hé. En binnenkort is er weer niets anders hé. Het gaat dezelfde toer op. En ok, het is gemakkelijk, maar heb je het echt nodig? En hoe is dat gekomen? Op de computer kun je ook dingen afprinten. Als je zegt 'Ik moet naar Oostende in die straat zijn' dan gaf je dat in en de computer die gaf dat. Je print dat dan af, je stapt je auto in en je bent vertrokken. Maar nu zeggen ze: 'We maken daar een schermke apart van, een gps'. Kassa, kassa hé! En wat zeggen ze nu al: 'We gaan taxen innen op de gps'. We zijn vertrokken hé, mannen! En we weten niet waar we uitkomen... (persoon in armoede)

Door de veelal snelle – door sommigen ervaren als té snelle– evolutie van nieuwe technologieën, de complexiteit van toestellen en apparaten die ze wordt ervaren en vooral het verplichte karakter van technologie, hebben mensen het gevoel dat ze achterop hinken. Ze kunnen niet mee met de technologische trein en eens ze hebben afgehaakt hebben ze niet het gevoel dat ze ooit nog zullen meekunnen.

Deze snelheid waarmee technologieën veranderen en nieuwe technologieën hun ingang vinden, geeft mensen het gevoel dat ze verplicht worden om mee te zijn. Dit verplichte karakter van technologie werkt in vele gevallen averechts. Hun aversie van technologie wordt daar alleen nog door aangewakkerd en de vrees stijgt dat de digitale kloof er alleen maar groter op zal worden.

Ze leggen ons van alles op. Maar als er iets verplicht wordt, zullen er nog meer mensen afhaken en zullen er nog meer mensen worden uitgesloten. Vroeger kon je al eens een film met de video opnemen, of je kon een video gaan huren. Maar als je nu nog een nieuwe film wil zien, ben je al verplicht om eerst een dvd-speler te kopen. (persoon in armoede)

3.2.2.4. Eigen financiële middelen versus kostprijs van technologieën

Probleem: Hoge kostprijs van aankoop en onderhoud

De bekommernis die tijdens al onze contacten met mensen in armoede kwam bovendrijven, was de kostprijs. Bezit en gebruik van technologische toepassingen kost geld. Gezien de financiële beperkingen van mensen in armoede vormt het kostenplaatje een hoge barrière om toestellen aan te kopen of te gebruiken. Als we het hebben over drempels komt het gebrek aan geld bijna altijd opnieuw ter sprake, in de meeste gevallen op de eerste plaats.

Ik denk gewoon dat de nieuwe technologie helemaal niet toegankelijk is voor mensen in armoede. Waarom juist? Als je gewoon de rekening maakt hé... Ik heb 732 euro inkomen en ik betaal 402 euro huishuur. Ik betaal 80 euro aan gas en elektriciteit. Dus dan weet je zo dat je al niet veel overhoudt.
(persoon in armoede)

Als ik met een gsm bel, kost dat heel veel geld.
(persoon in armoede)

Ik gebruik dit [gsm] natuurlijk alleen als er genoeg geld op mijn gsm [kaart] staat, want dat is niet altijd het geval.
(persoon in armoede)

[over gsm-gebruik] *Ik typ ook berichten, maar alleen als er geld op staat, ja.*

Zo een gsm [met meer mogelijke toepassingen] kost natuurlijk veel meer en dat kunnen wij niet betalen. Ik heb maar een heel simpele gsm.
(persoon in armoede)

Bij het winkelen kan ik geen gebruik maken van een bankkaart, want ik leef van het OCMW. Want ik moet betalen met cash geld dat op mijn afnamerekening wordt gestort. Wekelijks moet ik voort met 50 euro. Dat is echt niet veel en daar moet ik dan een hele week mee toekomen. Dat gaat gewoon niet.
(persoon in armoede)

(...) Voor de rest heb ik natuurlijk ook een bankkaart. Ik heb daar nu wel niet zoveel problemen mee. Er is eigenlijk maar één probleem. Hij zegt altijd hetzelfde: "Saldo ontoereikend". (...) De gsm die ik heb, gebruik ik enkel in de gevallen dat het nodig is. Ik ben afgesloten van Belgacom omdat ik de rekening voor mijn toestel niet meer kon betalen, maar gelukkig ben ik door mijn gsm nog bereikbaar.
(persoon in armoede)

Dit probleem rond kapitaalcracht heeft dus niet alleen betrekking op de aankoop van technologieën. Het bezit ervan vormt nog geen garantie voor het gebruik. Vele mensen verkeren bijvoorbeeld niet in de financiële mogelijkheid om toestellen die stuk gaan ook te repareren, juist wegens te hoge kosten.

Bij mij is het gewoon zo. Zelfs met mijn wasmachine. De verwarming blijft draaien. Eigenlijk moet er gewoon eens worden gekeken naar de thermostaat ervan. Maar ik heb nu gewoon niet dat geld. Dus ik blijf gewoon wassen door daar zo nu en dan eens wat koud water bij te doen. Dat zal zo duren tot ik kan zeggen dat ik eens

iemand kan laten komen om dat te laten repareren. Dus ook als mijn gsm kapot is, sorry dan, dan ben ik niet bereikbaar.
(persoon in armoede)

En ik kan mijn droogkast niet laten nakijken, want dan moet je eerst een bestek laten maken van 100 of 130 euro en dan is het nog niet gemaakt. Weg daarmee!
(persoon in armoede)

De problematiek van de onbetaalbaarheid van velerlei nieuwe technologieën voor mensen in armoede heeft betrekking op meerdere levensdomeinen. Met de gsm, de bankkaart, de wasmachine, de droogkast, de printer, de dvd-speler en biljettenautomaten kwamen respectievelijk de levensterreinen sociale relaties en vrije tijd, huisvesting en mobiliteit ter sprake. Op elk van deze domeinen lijken nieuwe technologieën voor problemen te zorgen, waarbij er voor mensen in armoede nogal wat druk mee gepaard gaat. Later in dit rapport wordt er dieper ingegaan op de sociale druk die nieuwe technologieën op andere levensdomeinen (onderwijs, politieke participatie, arbeidsmarkt, gezondheidszorg, reclame) voor mensen in armoede meebrengen. Deze zullen daar worden besproken (cfr. Supra: 3.2.2.5 Maatschappelijke druk).

Oplossing 1: Afwijzing van technologie

Mensen die in armoede leven moeten vaak veel moeite doen om de eindjes aan elkaar te knopen. Precies deze financiële problemen vormen voor velen een reden om technologische toestellen in hun alledaagse leven te weigeren. Want kosten die voor mensen uit de middenklasse en hogere klasse financieel haalbaar zijn, overstijgen vaak de financiële mogelijkheden van mensen in armoede. Hun prioriteiten liggen elders. Dit geldt niet alleen voor de aankoop. Ook het onderhoud van een defect toestel kost voor armen vaak zodanig veel, dat ze met een defect apparaat blijven zitten.

Ik heb maar 725 euro invaliditeit, en daarvoor krijg je in geen enkele winkel een kredietaanbod. Want je moet 900 euro hebben. Het enige waar ik nog kan is zo een elektro-shop bij mij in de straat, tweedehands, inkoop en verkoop. Daar kan ik een nieuwe droogkast kopen voor 399 euro. Maar ik moet maandelijks voor de afbetaling nog 25 euro betalen, gewoon omdat de som zo groot is. Die doet dat gewoon op een papiertje en die trekt dat af. Nu heb ik mij daar ook een kleine stereo-installatie gekocht en ik moet nog 30 euro betalen. Maar daar ben ik al meer dan een jaar aan bezig hé! In totaal heeft het 100 euro gekocht. En ik kan mijn droogkast niet laten nakijken, want dan moet je eerst een bestek laten maken van 100 of 130 euro en dan is het nog niet gemaakt. Weg daarmee!
(persoon in armoede)

Oplossing 2: Rationeel bestedingsgedrag en technologie in "bruikleen"

Geldgebrek vormt duidelijk een enorm grote barrière. Toch weten mensen in armoede daar vaak een mouw aan te passen. Bepaalde armen gaan heel rationeel tewerk, ook als het gaat om nieuwe technologieën.

En ik heb dan nog een kleine chauffage voor in de winter. Dat kost ook geld hé. Eentje maar, ik kan niet anders hé. En het is met gas. Afwassen doe ik met de hand. Je hebt nog je TV. Vroeger [vroeger leefde deze persoon niet in armoede] stond die altijd aan, maar nu alleen om 7 uur voor het nieuws en dan weer af. Koken doe ik met de gas. Met dit warm weer eet ik koud.
(persoon in armoede)

Mensen die in armoede leven, zoeken ook bewust naar speciale aanbiedingen en kortingen.

Bij mij was het eens zo: mijn printer was kapot. En ik heb nu een nieuwe gekocht, maar wel heel doordacht. Ik had eens ergens meegewerkt en ik had daar een bon voor gekregen. En dan heel doordacht van: goh, een nieuwe printer... Dat is ook ineens veel geld. En ik denk van: 'Misschien met de promotie koop ik iets'. En dat was nu 49 [euro]. Maar met al die bons dat ik gekregen heb, plus dat iemand zegt van: 'Hier, wat maaltijdcheques, pak die maar' kost die mij nu 12 euro. En dan heb ik echt iets waarmee ik ook kan scannen, met het voorgedacht van 'ik heb boeken met informatie en als mijn kleindochter informatie heeft vanuit de atlas die ik thuis liggen heb, dan kan ik dat scannen en ook uitprinten'. En zo zit ik te denken als ik iets koop, heel doordacht van 'wat zijn de mogelijkheden daarvan'. Euh, sorry, ik heb nu wel 36 euro betaald. Maar een printer alleen was ook 36 euro. Dus ik dacht: als ik nu wacht tot de promotie komt van die scanner met fotokopies en zo, dan kan ik daar beter op wachten. Dus eigenlijk is het heel doordacht kopen, gewoon.
(persoon in armoede)

Ik heb die gsm eigenlijk bij mij omdat ik zo bereikbaar ben voor mijn ouders, want die worden nu 80. Ze bellen mij meer op dan dat ik zelf iemand ga opbellen. Behalve nu naar mijn kleindochter. Omdat ik 300 sms-jes gratis heb, stuur ik al eens meer een berichtje omdat het je dan niks kost. Maar stuurde ik een sms-je alleen als het hoognodig was en dan nog zoveel mogelijk in één sms-je. Nu stuur ik al eens meer, want zij heeft er wel behoefte aan om al eens iets te horen en dan doe ik dat al eens keer. Er zijn er die zeggen: 'Een dvd-speler kost maar 39 euro'. Wel 39 euro is voor mij veel geld.
(persoon in armoede)

Bij mensen in armoede merken we ook dat ze binnen de ruime waaier aan toepassingen binnen één zogenaamde technologische familie een weloverwogen keuze maken voor een bepaalde technologie. Ze verkiezen bijvoorbeeld een gsm boven een vast telefoontoestel, omdat ze daardoor de kosten uitsparen van de huur/aankoop van zulk een toestel. De enige kost die ze nog hebben is de aankoop van het apparaat en het gebruik. De meesten kiezen hier dan nog eens voor het eenvoudigste en dus goedkoopste model. En qua gebruik beperken de meesten zich tot SMS, dat in vergelijking met telefoneren veel goedkoper uitkomt. Nog anderen gebruiken hun gsm nog economischer. Zij maken hoofdzakelijk passief gebruik van hun toestel; ze bellen haast nooit zelf maar hebben alleen een toestel om opgebeld te worden.

Mijn geld wordt nu ook goed gebruikt voor gesprekken en berichten. Met een betaalapparaat was dit anders, omdat ik al moest betalen voor de huur van het apparaat zelf. En dan had ik nog niet eens gebeld.
(persoon in armoede)

Ik heb ook een gsm, maar ik word alleen opgebeld. Zelf bellen is te duur, daar heb ik het geld niet voor. Maar een gsm is goedkoper zo, want ik ben altijd bereikbaar en ik moet niet maandelijks huur betalen voor mijn toestel, zoals bij een vast telefoonapparaat.

(persoon in armoede)

[over het gebruik van de gsm] Voor het bellen, maar slechts af en toe. Ik vind dat dat nogal redelijk duur is. Dus vooral sms-en.

(persoon in armoede)

Ik heb alleen een gsm om bereikbaar te zijn, ik bel nooit zelf. Dat kan ik niet betalen. Ik kan wel eens 15 euro op mijn kaart zetten. Maar als het op is, is het op. Ik kan daar niet meer opzetten en zeker niet regelmatig.

(persoon in armoede)

Ik heb geen televisie, dus die kan ik al niet opzetten. Ik heb wel een gsm waarmee mensen mij kunnen bereiken. Voor de rest heb ik natuurlijk ook een bankkaart. (...) Maar voor de rest technologie...? Ik weet het niet, een computer heb ik ook niet. Ik heb dus wel een gsm, maar ik kan het er niet voor opbrengen om mezelf te amuseren om berichtjes te liggen versturen. Want het zegt me eigenlijk niets. De gsm die ik heb, gebruik ik dus enkel in de gevallen dat het nodig is. Ik ben afgesloten van Belgacom omdat ik de rekening voor mijn toestel niet meer kon betalen, maar gelukkig ben ik door mijn gsm nog bereikbaar. Mijn geld wordt nu ook goed gebruikt voor gesprekken en berichten. Met een betaalapparaat was dit anders, omdat ik al moest betalen voor de huur van het apparaat zelf. En dan had ik nog niet eens gebeld.

(persoon in armoede)

Vroeger was het ook zo dat een gsm 300, 400 of 500 euro kostte. Maar nu kan je een gsm van 50 euro kopen. Zo kunnen ze mij nog altijd opbellen, want met het vast toestel ben ik afgesloten. Daar kan ik niet meer mee werken. Ik moet eerst mijn schulden afbetalen. Maar met de gsm ben ik altijd bereikbaar hé.

(persoon in armoede)

Tot dusver spraken we over technologieën die eerst een aankoop vereisen (gsm, dvd, printer, droogkast, wasmachine, bankkaart). Hierbij vormde precies de aankoop vaak al een groot probleem. Daarnaast bestaan er evenwel andere soorten nieuwe technologieën die geen aankoop vergen, maar enkel gebruikt worden, zoals automatische biljettenverdelers bij het openbaar vervoer. Ook hierbij blijkt dat mensen in armoede deze mogelijkheden onderbenutten. Bepaalde technologische toepassingen vallen met andere woorden buiten hun bereik of hun gebruiksveld. Biljettenautomaten bijvoorbeeld zijn voor vele mensen in armoede niet relevant, gewoon omdat ze haast hun deur niet uitkomen.

Ik heb een tijd een abonnement gehad. Dat was 24 euro per maand. Dan kan je een hele maand met de bus of met de tram. (...) Nu heb ik dat afgeschaft omdat ik meestal hier [op de vereniging] zit.

(persoon in armoede)

Bovendien zijn er onder mensen in armoede nogal wat die zelden of nooit zelfstandig reizen. Ze gaan wel op uitstap, maar dit is dan voor hen allemaal geregeld tegen een heel lage prijs, in bepaalde gevallen zelfs kosteloos. Volgend citaat illustreert hoe ver bepaalde technologieën – zoals hier biljettenautomaten – van het dagelijks leven van vele mensen in armoede verwijderd zijn.

Ik ben ook al eens op uitstap geweest met de bus. Ik ben daar met mee geweest met de organisatie Pirlawiet. Dat doen ze speciaal voor kansarmen. We zijn ook al eens met de trein naar de zee geweest. We gaan dan van Turnhout met de trein naar Brussel. Daar komen we dan samen en dan pakken we de trein naar Oostende. En in Oostende pakken we de tram naar Nieuwpoort. Dat is geregeld voor ons dat je daar een week kan verblijven. Het verblijf en de trein reis zit daar mee in. Je moet dat op voorhand betalen maar je krijgt het dan wel terugbetaald.
(persoon in armoede)

Financiële problemen laat voor vele mensen in armoede aankoop, onderhoud en reparatie van nieuwe technologieën niet toe. Als ze dan toch een apparaat bezitten, hebben ze dit meermaals aan anderen/naasten te danken. Ze krijgen toestellen (bijvoorbeeld een gsm) van familie en/of vrienden of nemen ze goedkoop over.

Ik heb daar wel geluk in. Mijn kinderen doen bijna allemaal veel voor mij.
(persoon in armoede)

Ik heb ook een gsm, gekregen.
(persoon in armoede)

Je merkt dat ook. Wij hebben een gsm over gekocht van mijn schoonbroer want er was weer een nieuw snufje aan. Maar als je dat hoort wat zij daarvoor hebben betaald... Wij hebben maar 50 euro moeten betalen, maar zoveel als hen zou ik nooit doen. Wij kopen pas iets nieuws als het echt nodig is, dus als het andere versleten is.
(persoon in armoede)

Ik heb ook een laptop. Daarop speelt vooral mijn kleinzoon als ik bij mij thuis op hem pas. Ik wil internet laten aansluiten, maar ze weigeren om het aan te sluiten. Waarom weet ik niet. Ze beweren dat ik 200 euro schulden heb en daarom hebben ze het nog altijd niet aangesloten. Ik heb ook nog een computer, maar die kan ik dus ook niet gebruiken omdat hij nog altijd niet aangesloten is. Maar ik heb dus zowel een laptop als een vaste computer, want wat je krijgt moet je aanpakken. De computer heb ik gekregen, de laptop heb ik zelf gekocht, wel tweedehands via een vriendin.
(persoon in armoede)

Net zoals mensen in armoede toestellen en apparaten *krijgen*, gebeurt het ook dat ze bepaalde toepassingen van technologie van naasten mogen *gebruiken*. Zo gebeurt het dat kinderen uit arme gezinnen hun huiswerk ook bij familie, vrienden of kennissen maken die wel over een pc met internet beschikken. Dit heeft voor het arme gezin het voordeel dat ze niet zelf een computer of internet moeten hebben. Toch is voor velen het inschakelen van anderen niet evident. Ze vinden het zelfs lastig om bij anderen te moeten aankloppen, wat te maken heeft met het schaamtegevoel van mensen in armoede. Om toch een zekere trots te behouden, trekken ze vaak nog liever hun plan dan het bijvoorbeeld weer maar eens aan de burens (die niet armoede leven) te moeten vragen.

Hoewel we dit niet kunnen zien als een vorm van 'lenen en/of gebruiken' en hoewel we dit evenmin als een 'oplossing' kunnen beschouwen voor de financiële drempel bij technologie, vermelden we toch dat vaak een onverwachte gebeurtenis leidt tot meer financiële draagkracht en zo soms wegen opent naar de technologische samenleving. Mensen – dus

ook mensen die in armoede leven – komen nu eenmaal in velerlei verschillende situaties terecht of hebben met allerhande gebeurtenissen te maken die vaak een grote impact hebben op hun leven, zoals bijvoorbeeld een scheiding of een overlijden.

Uit de verhalen van de mensen in armoede blijkt dat zulke voorvallen – en afgezien van de vele moeilijkheden die daarmee gepaard gaan – voor mensen in armoede ook bepaalde wegen opent. Tijdens de gesprekken met armen hebben we een verhaal opgetekend van een persoon die kapitaalkracht put uit de geldbron die deze persoon na een echtscheiding werd toegewezen. Deze persoon heeft zich met dit geld onder meer een gsm, een pc en een gps aangeschaft. Wat evenwel weinig impact had op haar eigen empowerment...

De aankoop van mijn gsm en zo heb ik gedaan met het deel dat ik van mijn scheiding gekregen heb. Toen heb ik mijn gsm gekocht van mijn eigen geld. Dan heb ik zagezegd mijn computer gekocht, mijn auto en, mijn gps. Ik woonde samen toentertijd, en mijn vriend is er stilletjes aan op zes maanden tijd met xxx frank vandoor gegaan.
(persoon in armoede)

Oplissing 3: Overheidsinitiatieven omtrent goedkope technologie

Naast het afwijzen van technologie, het rationeel besteden van hun geld aan technologie en het lenen van technologische apparaten, vestigen mensen in armoede vooral hun hoop op de overheid om hen de hoge financiële barrière rond technologie te helpen overwinnen.

Tijdens de verschillende contacten met mensen in armoede, werd de overheid niet altijd in een positief daglicht geplaatst. Mensen in armoede verwachten veel van de overheid. Tegelijk hebben ze heel wat klachten bij de werking van de overheid, ook als het gaat over haar technologiebeleid. Wanneer de overheid en overheidsinitiatieven ter sprake komen, gaan deze gesprekken meermaals over de actie *Internet voor iedereen*. Daarom kiezen we voor dit initiatief om het beeld van de armen over de overheid en haar plaats en rol in het technologievraagstuk concreet te maken. We doen dit door eerst een beeld te schetsen van de inhoud van deze overheidsactie. Vervolgens geven we de commentaar mee van Peter Vanvelthoven, Federaal Minister van Werk en Informatisering. Hij is (mede)initiatiefnemer van *Internet voor iedereen* en ziet dit als één de initiatieven om de digitale kloof verder te dichten. Tot slot laten we de armen zelf aan het woord. Wat vinden zij van *Internet voor iedereen*? Hoe evalueren zij dit initiatief?

Internet voor 'iedereen'?

De actie *Internet voor iedereen* impliceert de aankoop van een *Internet voor iedereen*-pakket. Dit pakket omvat grosso modo een computer, een breedbandinternetabonnement en een opleiding. Meer in detail bevat het pakket een complete, moderne vaste of draagbare computer (onder meer met cd-romspeler/-schrijver en dvd-speler), een breedbandinternetabonnement voor één jaar (met gratis bijstand via een helpdesk), de

startklare installatie van alle software (om te surfen op het net, te e-mailen, digitale foto's te versturen; om berekeningen, teksten, grafieken en gegevensbestanden te maken), alle beveiligingssoftware (anti-virus, anti-spam, anti-spyware, persoonlijke firewall), een eID-kaartlezer (via deze kaartlezer kan de gebruiker diens elektronische identiteitskaart of eID voor talrijke toepassingen gebruiken), een basisopleiding van minstens vier lessen, een belastingvoordeel (wie een *Internet voor iedereen*-pakket aankoopt, kan 21% van de aankoopprijs (exclusief BTW) recupereren via diens belastingaangifte van het aanslagjaar 2007 (tenzij de uitgaven – geheel of gedeeltelijk – worden ingebracht als werkelijke beroepskosten of tenzij voor de uitgaven een belastingvrije tussenkomst van de werkgever wordt verkregen in het kader van een pc-privé-plan)), een vaste, gewaarborgde maximumprijs (voor het totaalpakket met vaste computer (desktop) 850 euro; voor het totaalpakket met draagbare computer (laptop) 990 euro) (N., 2006b). Het '*Internet voor iedereen*'-pakket wordt aangeboden door meerdere bedrijven en hun partners (DTD, FUJITSU Siemens Computers, Packard Bell, SHS Computer en Telenet). Kortom, de actie *Internet voor iedereen* heeft het doel om iedereen – zonder uitzondering – de mogelijkheid te geven om zich een computer (desktop of laptop) met internetaansluiting aan te schaffen voor een – in de ogen van de overheid – redelijke prijs.

Minister Vanvelthoven zelf schildert zijn *Internet voor iedereen*-actie af als een geslaagde formule. Om dit te staven citeert hij op de plenaire vergadering van 6 november 2006 in de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers enkele cijfers (N., 2006: 14):

Sinds twee jaar ben ik bezig met wat we FEDe-view noemen, een voortdurende bevraging van mensen die op het internet zijn en mensen die dat niet zijn. We hebben net de resultaten binnen van de tweede enquête en hebben vastgesteld dat van degenen die zich de vorige keer opgaven als niet-internetgebruiker, er twee jaar later 42% de stap heeft gezet naar internet.

Dat is een mooie evolutie die bevestigd wordt door de cijfers van twee maanden geleden van het NIS. Deze cijfers geven aan dat het afgelopen jaar het aantal internetgebruikers in België met 12,5% is gestegen. We zijn op de goede weg. Dit heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat we sinds een tweetal jaar echt bezig zijn met programma's om mensen te overtuigen van het nut van het internet, mensen te helpen, ook financieel, mensen hun angst voor internet proberen weg te nemen. Dat begint stilaan resultaten af te werpen.

(Peter Vanvelthoven, Federaal Minister Werk en Informatisering)

Kortom, er zijn cijfers die aantonen dat de laatste jaren steeds meer mensen de weg naar het internet gevonden hebben. De vraag is evenwel wie deze mensen zijn en wat hun sociale situatie is. Vinden we onder deze succesgevallen ook mensen in armoede of niet? Een antwoord op deze vraag volgt uit de gesprekken met armen binnen dit onderzoek.

Wat mensen in armoede doorheen de verschillende groepsgesprekken en focusgroepen over het initiatief *Internet voor iedereen* zeggen, komt steeds weer op hetzelfde neer: het pakket is te duur, waardoor ze zich (nog maar eens) gepasseerd weten bij een overheidsactie. Dit soort reacties hebben we meermaals opgetekend. Ze kwam in zowat alle contactmomenten met mensen in armoede spontaan naar boven.

Ik zit hier nu in de vereniging. En als je dan ziet op TV dat er wordt gedaan alsof het de stunt is van het jaar: 900 euro voor iedereen op het internet. Dan is het alsof ze het warm water hebben uitgevonden. Maar als ze moesten zien wat er de laatste tien jaar over armoede allemaal is bijgeschreven, dan weet je dat ze voor de zoveelste keer de bal volledig mislaan. Want het is niet toegankelijk voor iedereen. Iedereen op het internet is niet juist! Die reclamestunt waar ze mee uitpakken slaat op niks! 900 euro is gewoon niet realistisch!
(persoon in armoede)

Het beleid bereikt met haar initiatieven duidelijk niet altijd de mensen voor wie haar initiatieven (ook) bedoeld (zouden moeten) zijn. Zoals mensen in armoede het zelf verwoorden: "Internet voor iedereen is niet voor iedereen". Dit probleem heeft meerdere aspecten.

Eerst en vooral kunnen mensen in armoede het bedrag van maximum 850 euro (incl. BTW) voor een pakket met vaste computer (desktop) of maximum 990 euro (incl. BTW) voor een pakket met draagbare computer (laptop) niet of nauwelijks ophoesten. De kostprijs is zodanig hoog dat voor de meesten een aankoop onmogelijk wordt. Datgene wat de overheid als een redelijke prijs ziet, is voor mensen in armoede onbespreekbaar.

Een tweede financieel aspect is het genoemde belastingvoordeel. Mensen die in armoede leven, kunnen dit fiscaal voordeel niet genieten omdat ze door hun geringe inkomsten weinig tot soms zelfs niet belast worden en bijgevolg ook niet kunnen genieten van enig belastingvoordeel.

Ten derde hanteert men in de brochure het begrip maximumprijs (850 euro voor een desktop, 990 euro voor een laptop), wat meer dan eens voor verwarring zorgt. Mensen in armoede willen vaak zo goedkoop mogelijk gesteld zijn en wensen dan niet meer dan de meest courante computertoepassingen. (noot: Het tegendeel is vaak ook waar. Zoals gezegd verkiezen mensen in armoede soms juist om de laatste snufjes in huis te halen om zich zo een bepaalde status aan te meten. Maar zoals aan het begin van dit rapport al werd aangekaart, is het onmogelijk om al de mensen in armoede onder één noemer te plaatsen.)

Het is ook niet voor iedereen duidelijk wat het 'Internet voor iedereen'-pakket precies allemaal inhoudt. Er heerst scepsis rond de inhoud van de basisopleiding van vier uren. In de brochure vermeldt men "een basisopleiding van *minstens* vier uren". De vraag blijft hoeveel het er dan werkelijk zijn, wat dit vormingsluik binnen het pakket juist inhoudt, wat er allemaal in aan bod komt, hoe uitvoerig of hoe beknopt dit gebeurt en wat er wordt voorzien na deze vier uren vorming. Het is onduidelijk of er überhaupt nog iets wordt voorzien om de beginners op computer en internet verder bij te staan. Voor mensen die in armoede leven en die nog niets van computer afweten is een basisopleiding van vier uren hoe dan ook duidelijk ontoereikend.

Het is ook onduidelijk hoe het verder moet met het internetabonnement na het eerste jaar internetaansluiting.

*Een laptop of een pc voor 800 of 900 euro is voor heel veel mensen nog enorm duur. Daar is dan wel een internetabonnement bij voor een jaar en daar zijn lessen bij. Maar wat na dat jaar? Moet je dat internetabonnement al dan niet opzeggen? En wat als je dat niet op tijd hebt opgezegd? Geraak je dan in de problemen? Word je dan bestempeld als wanbetaler? Want als je internetabonnement doorloopt en je bent dat vergeten op te zeggen en je kunt dat na dat jaar niet betalen...
(opbouwwerkster binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen)*

Mensen in armoede voelen zich duidelijk onbegrepen en hebben vaak het gevoel dat er niet naar hen geluisterd wordt, in het algemeen en zeker ook door de overheid. *Internet voor iedereen* noemen ze zelf een gemiste kans om eindelijk eens samen met de armen iets te doen voor de armen. Voor mensen in armoede is het dan ook een noodzaak om meer inspraak te krijgen in bepaalde overheidsacties die specifiek voor hen bedoeld zijn.

X: Als ik die actie van 'Internet voor iedereen' bekijk, denk ik: 'Het heeft totaal geen zin, want die politici lezen dat toch niet, of die houden daar toch geen rekening mee'. Daarom heb ik op de laatste vergadering in de vereniging hier een rechtstreeks dialoogmoment voorgesteld, om eens met de minister te kunnen praten. Want elke regering, het is eender dewelke, spreekt van participatie van armen.

Y: Ze spreken ervan, maar ze passen het niet toe.

X: Maar ik denk gewoon dat er veel meer rechtstreeks dialoog moet zijn met de minister vooraleer ze zulke stunts uithalen. Daarom heb ik het ook voorgesteld.

Y: Dat ze contact opnemen met het Vlaams Netwerk! Daar komen honderd mensen op af...

X: Ja, we krijgen nooit antwoorden op onze vragen. Het is altijd het ene excuus na het andere. Het is opgezet spel. Het is gewoon schijnparticipatie. Ik zie dat in alle beleidsvormen zo.

(twee personen in armoede)

Ik neem ook deel aan de vergaderingen integrale jeugdhulp. Maar ze zetten al hun vergaderingen in de namiddag van twee tot vijf, terwijl wij al jaren zeggen dat wij geen kinderopvang hebben. Dus dan moeten wij onze kinderen laten stikken. En dan is het een kruis erover. Dus ik ga nu in september een brief sturen naar de minister en zeg dat ik stop en ook waarom ik stop. En ik ga haar vragen waarom wij niet mogen participeren. Want dan mogen ze nog alle stunts uithalen vanuit het beleid uit... Zolang ze niet eens gaan luisteren of gaan lezen wat er staat, gaan ze nooit iets kunnen creëren voor mensen in armoede. Zolang blijven al die moderne snuffjes en al die technologie voor mensen in armoede uitgesloten. En ik vind dat spijtig. Want als je naar TV kijkt, zie je altijd weer herhalingen en alles wat nieuw wordt uitgezonden gaat digitaal. Maar ik heb geen digitale televisie, wat ik spijtig vind voor mijn kleindochter. Want op school wil ze mee kunnen doen met de rest natuurlijk. Op de kabel ook: als je er een post bij kreeg moest je extra betalen. Nu pakken ze ons tien posten af, maar van de prijs van de kabel gaat niks af hoor. We betalen dezelfde prijs en nog meer. Ik ben er over aan het nadenken om naar Recht van Antwoord te gaan. Want wij betalen 12% extra – ik noem dat extra hé – voor mensen met digitale televisie die zich dit wel kunnen veroorloven. Dus eigenlijk betalen mensen in armoede de rijken hun TV. En het is niet dat die mensen dat niet mogen hebben hé...

(persoon in armoede)

Al deze zaken bij elkaar genomen tonen de scepsis die binnen de wereld van mensen in armoede zelf en binnen het ondersteunende opbouwwerk leeft rond *Internet voor iedereen*. Deze ervaringen ondermijnen dan ook de reclametaal in de *Internet voor iedereen*-brochure ("Betaalbaar. Surfklaar. Eenvoudig en helder. Met belastingvoordeel. Want internet is voor iedereen").

Vanuit samenlevingsopbouw in het algemeen willen wij ook wel reageren op de actie 'Internet voor iedereen'. We gaan ervan uit dat deze actie eigenlijk niet bedoeld is voor iedereen. Ze mist eigenlijk een beetje haar doel. (...) Internet moet een basisrecht zijn voor iedereen zoals water, gas en elektriciteit, terwijl er nog elke dag mensen komen aankloppen die afgesloten zijn van elektriciteit. Allez ja, en dat niet alleen. Internet is er gewoon niet voor iedereen! De actie mist zijn doel een beetje. We denken gewoon dat dat voor mensen bedoeld is die toe zijn aan een vernieuwde pc, die eens iets nieuws willen, iets vernieuwender... Want ik denk dat niemand van de mensen van onze vereniging ingegaan is op die actie. En je stelt je dan ook wel wat de vraag, want de federale overheid werkt met een vijftal merken van leveranciers van pc's... Dat vinden we ook wel wat bedenkelijk. Link is misschien ver gezocht, maar het is voor hen wel gemakkelijk verdiend dat er een paar grote namen zijn die de verdelers zijn en die juist deelnemen aan die actie. (opbouwwerkster binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen)

Een positief punt dat blijkt uit de massale reactie van mensen in armoede op de actie *Internet voor iedereen*, is evenwel dat veel armen weten waar deze actie voor staat. De communicatiecampagne heeft alvast haar doel bereikt: zoveel mogelijk mensen op de hoogte brengen van het specifieke aanbod van *Internet voor iedereen*. Maar het probleem dat het voor de meeste mensen in armoede veel te duur is en dat bepaalde zaken binnen het aanbod onduidelijk zijn, is daarmee nog niet opgelost.

Naast het gebrek aan financiële middelen – bij de meeste mensen in armoede dé hoofdreden voor niet-gebruik of niet-bezit van nieuwe technologie – spelen er nog andere factoren een rol bij (non-)adoptie van nieuwe technologieën. In wat volgt gaan we verder in op deze andere factoren.

Meer dan de financiële factor gelden deze andere factoren voor alle bevolkingsgroepen, zowel voor mensen die in armoede als voor mensen die niet in armoede leven. Toch bestaat er ook hier een wezenlijk verschil tussen armen en niet-armen. Bij mensen die in armoede leven spelen deze factoren veelal tegelijk, wat voor deze mensen de mogelijkheid veel kleiner maakt om aansluiting te vinden bij nieuwe technologieën dan voor de meer begoede burgers in onze samenleving.

3.2.2.5. Eigen cognitieve hulpbronnen en graad van complexiteit van technologieën

Probleem : Onwetendheid en te weinig hulp en informatie

Eerder in dit rapport kaartten we de problematiek aan dat mensen in armoede soms niet op de hoogte zijn van het bestaan van bepaalde (toepassingen) van technologieën (3.2.2.1 (On)bekendheid van technologieën). Een verwante problematiek is dat armen vaak niet weten hoe "gekende" technologieën te gebruiken. Technologische toestellen worden gekenmerkt door multifunctionaliteit en bezitten een zekere complexiteit, vandaag meer dan vroeger. Waar er vroeger bijvoorbeeld een apart apparaat bestond voor het telefoneren, het sturen van geschreven/getypte berichten en het nemen van foto's, zijn al deze functies vandaag geïntegreerd in één klein mobieltje. Mensen in armoede percipiëren dit soort (nieuwe) technologieën in hun leefomgeving over het algemeen als té complex.

[over een gsm met verschillende toepassingen]

Zo een gsm kost natuurlijk veel meer en dat kunnen wij niet betalen. Ik heb maar een heel simpele gsm. Anders is het veel te ingewikkeld voor mij.
(persoon in armoede)

Maar met al die snuffjes wordt het voor mij ook te ingewikkeld. En als je dan foto's trekt met de gsm moet je nog naar een speciale winkel gaan waar je die foto's kunt gaan afhalen.
(persoon in armoede)

[over het WIS-systeem van de VDAB]

Ik ken dat. Ik vind dat heel moeilijk om daarop te zoeken. Ik heb daar niet veel resultaat van.
(persoon in armoede)

[over biljettenautomaten bij het openbaar vervoer]

Ik ken dat wel, maar ik heb daar nog geen gebruik van gemaakt. Ik ga gewoonlijk naar de winkel [het loket] zelf voor mijn kaartje. Dat is minder ingewikkeld. Je vraagt je kaartje en je krijgt het. Ik heb ze al zien staan, ze. Want onder de grond heb je ze ook staan. Maar ik vraag me af hoe ik eraan moet beginnen. Ge moet dat dan ingeven per rit en zo, of met meer dan tien. Maar ik weet niet hoe je dat moet doen. Ik heb dat nog nooit gebruikt. Ik gebruik altijd een abonnement of een dagpas. Ik vind dat het gemakkelijkste.
(persoon in armoede)

De complexiteit van velerlei nieuwe technologieën schrikt mensen vaak af om een toestel te gebruiken. Nogal wat mensen hebben werkelijk angst om met technologie om te gaan. Ze durven soms zelfs niet aan een toestel komen omdat ze vrezen dat het zal ontploffen.

Mensen hebben ook angst voor apparaten zoals een bankautomaat of een automatische biljettenverdelers omdat ze vrezen van te worden uitgelachen wanneer blijkt dat ze er moeilijkheden mee hebben.

CITAAT: iedereen zit daar dan op uw vingers te zien, en niemand die eens komt helpen of zo. En ik kan daar dan niks van en ik word er zenuwachtig van, dus laat ik die technologie gewoon voor wat ze is.
(persoon in armoede)

Vooral die jonge gasten, die lachen ons gewoon uit! Mijn kleinkind van twaalf zegt gewoon: 'Mémé, gij kunt dat toch niet. Gij moet daar vanaf blijven. Ik zal dat wel doen.'

(persoon in armoede)

Dit gebrek aan kennis en vaardigheden en de daaruit volgende (faal)angst geldt voor de meer geavanceerde toepassingen. Maar ook de bediening van meer eenvoudige toestellen met enkelvoudige toepassing is voor velen (nog) geen evidentie.

Met Bancontact heb ik toch problemen. Ik weet ook niet goed hoe het komt, maar ik kan die nummer niet onthouden, zeker?

(persoon in armoede)

Als ik naar de winkel ga, betaal ik meestal met gewoon geld. Maar als het bedrag nogal hoog is durf ik wel eens met mijn bankkaart betalen. Daar heb ik geen problemen mee. Ik gebruik die regelmatig. Dat andere heb ik nog niet durven doen. Hoe noemen ze dat, juist, PROTON. Dat is iets wat ik nog niet gedurfd heb, omdat ik niet juist weet wat dat is. Het heeft niet echt met vertrouwen te maken. Ik weet gewoon niet juist wat het eigenlijk inhoudt. Ik denk dat als je een bankrekening hebt, dat je dan toch geen PROTON nodig hebt.

(persoon in armoede)

Deze voorbeelden beschrijven technologieën die mensen in principe zo zouden moeten kunnen gebruiken, zonder enige vorm van opleiding en zonder een bekwaamheidsbewijs. Daarnaast zijn er ook technologieën waarvoor je wel eerst in een bekwaamheidstest moet slagen alvorens tot de bediening van het toestel te mogen overgaan. Onder dit soort technologieën rekenen we bijvoorbeeld de gemotoriseerde voertuigen. Opdat mensen een wagen of een motor mogen besturen, moeten ze eerst een rijbewijs behalen als bewijs dat ze wel degelijk kunnen rijden. Het niet beschikken over de noodzakelijke bekwaamheden en bekwaamheidsbewijzen bleek in sommige gevallen de reden waarom mensen niet tot technologiegebruik kunnen overgaan.

Ik heb toch geen rijbewijs, dus een auto zal niet zo gemakkelijk zijn.

(persoon in armoede)

En een brommer zou ik ook graag hebben, maar het nadeel is dat ik misschien niet zou mogen rijden. Want ik kan dat niet.

(persoon in armoede)

Een belangrijk probleem bij het aspect van kennis en vaardigheden binnen het technologievraagstuk is dat mensen vaak het gevoel hebben van onvoldoende geïnformeerd te zijn. Mensen in armoede hebben ook de ervaring dat er tussen hen en de aanbieders van technologie (producenten, verkopers) te weinig wordt gecommuniceerd.

De kwestie van een tekort aan communicatie en informatie is hierboven al aan bod gekomen (3.2.2.1 (On)bekendheid van technologieën). Toen ging het over een tekort aan informatie en communicatie over wat waar te vinden is (aankoop en/of gebruik van

technologische toestellen, technologievorming). Hier hernemen we deze problematiek, omdat het tekort aan communicatie en informatie betrekking heeft op nog andere, cognitieve problemen rond technologie bij mensen in armoede. Op de eerste plaats vinden mensen in armoede de dienstverlening die ze genieten, niet afdoende. De begeleidende informatie bij de aankoop of het gebruik van goederen en diensten is vaak veel te ingewikkeld.

Ik heb mijn Digibox [televisieaansluiting] aangesloten gekregen. Maar ze moeten de mensen meer uitleg geven. Want ze zeggen 'Dat en dat en dat is het' en voor de rest is het van 'Trekt u plan'. Want ik heb het nu veertien dagen en ik heb alles zelf moeten uitzoeken. Ik vind dat de mensen dat wel eens moeten uitleggen hoe het juist in elkaar zit. Want ze sluiten het aan en ze zeggen 'Uw code is 203' en ze zijn weg.
(persoon in armoede)

Programmeren, vergeet het. Ook als er stroompanne is, moeten ze dat komen doen. En ik probeer dat mij dan wel te laten uitleggen, maar die is nog niet aan de deur en ik ben dat alweer vergeten. Ze zouden mij dat moeten opschrijven. Maar de meeste uitleg is dan ook in het Engels op die prutsen hé. En ik kan wel Engels, maar alle woorden kan ik niet vertalen hé. Put, down en zo, geen probleem. Maar er zijn woorden als je denkt: Wat willen ze nu?'. En in het Duits staat dat daar ook bij. En ik kan dat perfect spreken en ik kan dat perfect lezen, maar ik kan dat niet omzetten in de Nederlandse taal. En soms staat dat er wel in het Nederlands bij, maar dan moet je weer naar de winkel want dan staat dat er zo in letterkes bij van 'wat hebben ze nu net geschreven'.
(persoon in armoede)

Dit laatste citaat illustreert een tweede grote ergernis bij mensen in armoede: de handleiding. De meeste mensen vinden de meeste handleidingen maar niets wegens te kleine letters, te onduidelijke taal en veelal niet in het Nederlands geschreven (maar in andere talen die ze niet of zeker onvoldoende beheersen).

Ten derde heeft de ontevredenheid van armen rond informatie en communicatie betrekking op een tekort aan inspraak van mensen in armoede – als consument van technologische producten – bij het ontwerp en de ontwikkeling van nieuwe technologieën. Ze vinden het daarom een probleem dat er geen of onvoldoende rechtstreeks contact is tussen hen en de technologieproducenten.

Je hebt er geen inspraak in. Zij die al die technologie maken doen maar wat, vooral voor de mensen die geld hebben. Maar naar ons wordt weer niet omgekeken. Ze zouden eens wat meer naar ons moeten luisteren en rekening met ons houden, zowel met onze kleine portemonnee als met hoe eenvoudig wij maar zijn. Wij vragen niet naar al die ingewikkelde toestellen met veel te veel knopjes. Maar ze doen maar hé!
(persoon in armoede)

Ondanks menige ontevredenheid bij mensen in armoede, zien ze toch vaak geen andere uitweg dan voor de aankoop van technologie naar hun (vertrouwde) leverancier te gaan die hun (vertrouwde) merk aanbiedt. Ze kennen dat nog het beste en hebben geen idee van wat ze elders kunnen of mogen verwachten.

*Mensen, vooral ouderen, durven niet snel van leverancier of van dienstverlener veranderen.
(persoon in armoede)*

Tot dusver werd het aspect van kennis en vaardigheden bij nieuwe technologieën zeer negatief belicht. Maar er zijn ook voorbeelden van het tegendeel: mensen in armoede voor wie technologie juist een middel is om extra kennis en vaardigheden op te doen. Als het gaat over kennis, grijpen we terug naar het eerder geciteerde voorbeeld van een persoon in armoede die via het internet al heel wat heeft geleerd over haar eigen ziekten en andere geneeskundige zaken (3.2.1.2 Verschillen in adoptie van nieuwe technologieën bij armen). Mensen in armoede leren ook bepaalde vaardigheden dankzij hun omgang met technologie. Volgend citaat illustreert hoe iemand in armoede de computer aanwendt om beter te leren lezen en schrijven.

*Ik speel ook al eens spelletjes op de computer, maar ik gebruik die meestal omdat ik analfabeet ben. Ik probeer zo weinig mogelijk op te schrijven om mijn fouten niet te laten zien. Maar als ik thuis ben en ik heb efkes tijd, dan ga ik wel achter mijn laptop zitten en dan typ ik wel iets in. Dat is wel gemakkelijk, want met de computer schrijf ik minder fouten dan gewoon. Want als ik fouten schrijf dan komt daar een rood lijntje en dan moet ik naar het woordenboek gaan. Maar mijn dochter heeft dat er zodanig opgezet dat het zich niet van zichzelf verbetert. Want dat bestaat dat de computer fouten van zichzelf verbetert, maar ik moet de juiste oplossing nog altijd wel opzoeken in het woordenboek. En daarna moet ik het juiste woord dan zelf juist typen.
(persoon in armoede)*

Oplossing 1: Negeren van technologie

Er zijn mensen in armoede bij wie een gebrek aan kennis en vaardigheden leidt tot evasie. Veel mensen in armoede zijn niet vertrouwd genoeg met nieuwe technologieën en wensen zich ertegen te beschermen door technologie zoveel mogelijk te weren. Ze bewandelen alternatieve wegen, bijvoorbeeld door bij de gebruikelijke gang van zaken bij dienstverlening te blijven.

*Ik ken dat wel, maar ik heb daar nog geen gebruik van gemaakt. Ik ga gewoonlijk naar de winkel [het loket] zelf voor mijn kaartje. Dat is minder ingewikkeld. Je vraagt je kaartje en je krijgt het. Ik heb ze al zien staan, ze. Want onder de grond heb je ze ook staan. Maar ik vraag me af hoe ik eraan moet beginnen. Ge moet dat dan ingeven per rit en zo, of met meer dan tien. Maar ik weet niet hoe je dat moet doen. Ik heb dat nog nooit gebruikt. Ik gebruik altijd een abonnement of een dagpas. Ik vind dat het gemakkelijkste.
(persoon in armoede)*

Oplossing 2: Informele of formele bijscholing

Niet alleen voor financiële hulp, ook voor het vergaren van kennis en vaardigheden bij technologiegebruik zijn de mensen in de persoonlijke omgeving van groot belang. Bij

mensen in de middenklasse blijkt dit geen probleem. Bij hen bestaat er een grote kans dat ze wel iemand kennen die kan helpen bij bijvoorbeeld het instellen van een ander uur op de microgolfoven, het selecteren van zenders op het televisietoestel, het installeren van software op de computer en het aandragen van (een kopie van) een bepaald computerprogramma. Voor mensen die in armoede leven ligt dit totaal anders. Niet alleen is het sociaal netwerk van mensen in armoede soms kleiner, ook de samenstelling van familie en vrienden is vaak eenzijdig. Het sociaal kapitaal van mensen in armoede is en blijft vaak beperkt tot andere mensen die in armoede leven. In de literatuur heet het dat bij hen de 'sterke banden' (emotionele relaties) overheersen en dat er weinig 'zwakke banden' (instrumentele relaties) zijn in hun netwerk.

Specifiek voor technologiegebruik heeft dit nogal wat gevolgen. Zoals we hiervoor al beschreven is technologie niet goedkoop, zeker niet voor armen. Binnen deze bevolkingsgroep beschikken mensen ook over minder technologie. Vaak geldt hetzelfde voor hun kennissen en lotgenoten, waardoor deze mensen voor technische hulp minder vaak bij elkaar te rade kunnen gaan.

Toch zoeken en vinden sommige mensen in armoede hulp bij anderen. Dit kunnen zowel familieleden, vrienden of kennissen, als hulpverleners zijn.

Ik kan momenteel niet op internet, want ze hebben dat dus afgesloten. Maar ik ben al wel op internet geweest bij mijn dochter, want die leert mij heel veel van de computer. Mijn dochter heeft dat dan ook speciaal aangepast, omdat ik niet zo goed kan lezen of schrijven. Ze heeft er een code opgezet en dat heet 'sinjoor'. Dan moet ik gewoon op die sinjoor duwen en dan zet ik al mijn spellekes op. Voor mijn brieven moet ik dat wel anders doen. Maar met dat versturen heb ik nogal een beetje problemen. Je hebt dan www punt, je moet dan de naam intypen en be en zo, en daar heb ik nogal wat last mee.
(persoon in armoede)

X (persoon in armoede): *Als ze mij opbellen, dan zit ik vier, vijf keer op dat knopje te drukken. Maar dan hoor ik nooit iemand. Er loopt altijd iets mis.*

Y (opbouwsterkster binnen 't Antwoord, een vereniging waarin armen het woord nemen): *Als wij X opbellen, komen we eigenlijk altijd bij zijn vrouw terecht. Hij zal zelf nooit de telefoon opnemen.*

X: *Maar het interesseert me niet om er mee te leren werken. Ik heb het al gezegd: ik heb dikke vingers. Dan mag ik doen wat ik wil, het lukt toch niet. Dus mijn vrouw neemt altijd mijn gsm op. Wij hebben ook drie gsm's: één van mijn vrouw, die van mij en dan nog één.*

Het eerste citaat, dat illustreert hoe een dochter één van haar ouders voorthelpt bij het gebruik van computer en internet, is niet toevallig; kinderen spelen vaak een betekenisvolle rol bij de introductie van technologie in huis.

Kinderen hebben vaak niet alleen meer kennis van technologie die ze aan hun huisgenoten (ouders, grootouders) kunnen doorgeven. Ook door de (school)taken die ze thuis maken en de technologische hulpmiddelen die ze daarvoor gebruiken, zorgen kinderen en jongeren voor meer intrede van allerlei nieuwe technologieën.

Familie, kennissen en vrienden zijn voor mensen in armoede niet alleen van belang bij het aanleren van de juiste vaardigheden om met nieuwe technologieën om te gaan. Mensen in hun omgeving met relevante kennis van zaken rond technologie, kunnen hen ook steunen bij de aankoop en het onderhoud van de toestellen en de nodige software.

Bij de aankoop van technologieën kunnen ze inschatten wat de persoon nodig heeft en wat een verkoper voor welke prijs te bieden. Als we spreken over een pc (desktop), hebben we het in eerste instantie over de hardware. Maar een computer is meer dan dat; ook de benodigde software is heel duur. Niet-arme mensen beschikken vaak over achterpoorten om de kosten bij een aankoop te drukken of om zelfs bepaalde kosten te vermijden door bijvoorbeeld software te kopiëren en ze illegaal op hun computer te plaatsen. Niet-arme mensen kunnen bijvoorbeeld soms ook een afgeschreven of afgedankte computer via het werk tegen een gunstig tarief overnemen. Voor mensen in armoede blijkt dit allemaal niet zo vanzelfsprekend. Velen hebben niet eens werk. Ook de kennis en de nodige software blijkt binnen deze bevolkingsgroep niet altijd aanwezig.

Gevallen zoals deze versterken het Mattheüs-effect: mensen die er het minst behoefte aan hebben (uit de middenklasse en de hogere klasse), bezitten meer sociaal kapitaal en genieten daardoor eerder van cognitieve en financiële hulp, terwijl mensen in armoede die er meer nood aan hebben er te weinig van kunnen genieten en nog verder in een situatie van armoede en sociale uitsluiting verglijden. Kortom, de rijken worden rijker en de armen worden armer – de kloof tussen de *haves* en de *have-nots* wordt groter.

*Wij hebben geen mensen in onze familiekring of vriendenkring die ons kunnen helpen in de wereld van de computer.
(persoon in armoede)*

Daarenboven lijkt de kloof tussen hen die in onze maatschappij wel mee zijn met de vertechnologisering en zij die achterblijven alsmaar groter te worden.

Naast hulp van naasten zoals familie, vrienden of kennissen zoeken mensen soms ook hulp bij professionele vertrouwenspersonen in hun omgeving. Dit zijn dan mensen die een klant met weinig of geen vertrouwen in (een bepaalde soort) technologie toch verder helpen bij het gebruiken – eerst *leren* gebruiken – van deze technologische toepassing.

Ik gebruik mijn bankkaart al vele jaren. Ik moest ooit eens een groot bedrag betalen en ik had dat niet bij en sindsdien ben ik gebruik beginnen maken van mijn bankkaart. En voor mij is dat nu de normaalste zaak van de wereld. Bij de verandering van cash geld naar een bankkaart heb ik eigenlijk niet stil gestaan. In het begin was het voor mij wel moeilijk om de code te onthouden. Want dan ben ik naar de bank gegaan en dan vroeg ik om mijn code te veranderen, maar dan zei die madam dat ik dat zelf kan doen, maar dan heb ik tegen die madam wel een beetje uitgelegd dat ik analfabeet ben en dat ik dat niet goed kon en zo. Want ik ken die heel goed, die madam. En als ik problemen heb ga ik gewoon naar de bank en ik weet dan die vrouw te vinden. Als zij dan van dienst is, ga ik bij haar, omdat die mij al goed kent en weet wie ik ben. Maar die is nu op pensioen naar het schijnt, dus moet ik iemand anders gaan zoeken. Maar zij heeft mij dus het meeste

aangeleerd. Ik heb in de rats gezeten en ben eerlijk geweest en heb haar dus moeten zeggen hoe het in elkaar zit. Maar als je het zelf niet zegt kunnen ze u niet helpen hé. Ik ben iemand die niet verlegen is voor iets. Ik zal altijd doen wat ik denk dat moet. En gaat het niet, dan heb je pech.
(persoon in armoede)

Bibliotheek

Naast het netwerk van familie, kennissen en vrienden zijn er nog andere manieren om het gebrek aan technologische apparaten en het missen van de nodige technologische vaardigheden op te vangen. Dit kan door bepaalde soorten technologieën publiek toegankelijk te maken.

Een voorbeeld dat tijdens de gesprekken meermaals aan bod kwam, was dat van de bibliotheek. Voor sommige mensen biedt de bibliotheek een oplossing voor het niet beschikken over een computer thuis, al blijkt de bibliotheek meestal niet dé oplossing. Voor velen zijn ook daar weer bepaalde problemen mee verbonden.

In de meeste bibliotheken staan computers voorzien van Word en Excel en met internetaansluiting ter beschikking van de aangesloten leden. Mensen die thuis geen computer en geen internet hebben maar die wel lid zijn van een plaatselijke openbare bibliotheek, kunnen daar dan de aangeboden computerfaciliteiten gebruiken. De voorwaarde is dat je lid bent van de bibliotheek in kwestie. In vele bibliotheken is het computergebruik dan gratis; in andere bibliotheken moet je nog een vergoeding betalen (bijvoorbeeld 1 euro per uur). Soms is er ook de mogelijkheid om te scannen en om te printen, in zwart/wit of in kleur.

De gesprekken met mensen in armoede leren dat zij deze faciliteiten van de plaatselijke openbare bibliotheek wel degelijk gebruiken. Specifiek voor hen valt de financiële drempel immers (grotendeels) weg, wat de stap naar computer- en internetgebruik wellicht al voor een stuk vergemakkelijkt.

Toch dienen we bij de bibliotheek als toevluchtsoord belangrijke kanttekeningen te maken. Hoewel bepaalde mensen in armoede in de bibliotheek de computer gebruiken en op het internet surfen, komen anderen daar niet toe. Daarvoor bestaan verschillende redenen.

Vele mensen in armoede hebben nog nooit een bibliotheek bezocht. Bibliotheken worden immers in eerste instantie geassocieerd met boeken(en in mindere mate met alternatieve dienstverlening) en met boeken hebben mensen in armoede niet zo'n vertrouwelijke band. Lange tijd waren de computers in de bibliotheken zelfs alleen maar zoekmachines.

Ten tweede komt de dienstverlening niet altijd overeen met datgene wat mensen (in armoede) vaak nodig hebben. In een bibliotheek neem je alleen plaats aan een computer,

terwijl mensen in armoede die nog niet zo vertrouwd zijn met een computer bij hun gebruik vaak nog persoonlijke begeleiding wensen. Dit zien ze niet beperkt tot de bibliothecaris die je wanneer nodig kan aanspreken en die je verder op weg kan helpen. Mensen zonder computerervaring hebben graag iemand naast zich die hen voortdurend kan helpen waar nodig. Net zoals er bij de oefeningen tijdens computerlessen altijd een beroep kan worden gedaan op diegene die les geeft, is het voor velen van belang om ook tijdens het computergebruik in de bibliotheek persoonlijke begeleiding te kunnen genieten. Zo voelen deze mensen zich veiliger en kunnen ze door oefening hun computervaardigheden verder ontwikkelen.

Op de derde plaats moeten bibliotheekleden die een computer willen gebruiken deze vaak reserveren, zeker op spitsmomenten zoals 's avonds. Reserveren kan door persoonlijk langs te komen of door gebruik te maken van bepaalde toepassingen van informatie- en communicatietechnologie (telefoon, e-mail). Reserveren per e-mail is veelal geen optie, omdat dat juist hetgeen is waarvoor mensen in armoede naar de bibliotheek komen en telefoneren is om financiële redenen vaak niet mogelijk. Een extra moeilijkheid voor schoolgaande kinderen van mensen in armoede, is dat zij vaak de volgende ochtend al een uitgetypte huistaak moeten afgeven. Als de kinderen dus de avond zelf nog een huistaak moeten typen, moeten ze hier of daar nog een computer kunnen bemachtigen. Gezien het belang van op tijd te reserveren, vissen ze daardoor vaak achter het net.

Cursussen en vorming

Om tegemoet te komen aan hun beperkte technologische kennis en vaardigheden, gaan sommige mensen in armoede over tot het volgen van cursussen.

Het volgen van een cursus is een oplossing om tegemoet te komen aan het tekort aan kennis en vaardigheden. Cursussen kunnen ook inspelen op mensen hun angst om alleen een bepaald apparaat te gebruiken.
(persoon in armoede)

We moeten niet alles ineens kunnen. We moeten dat stapje per stapje aangeleerd krijgen, beetje bij beetje. We hebben tijd nodig en ze moeten in ons investeren door middel van opleidingen.
(persoon in armoede)

Voor het volgen van cursussen zijn verschillende mogelijkheden. Ten eerste zijn er velerlei privé-initiatieven waar mensen technologiecursussen kunnen volgen. Het nadeel van deze formule is dat ze vrij duur is. Privé-initiatieven bereiken mensen in armoede daardoor zelden of nooit.

Vormingsinitiatieven waarbij mensen in armoede eerder terecht komen zijn de vormingsinitiatieven ondersteund door het Vlaamse Ministerie van Onderwijs en Vorming. Het volwassenenonderwijs wordt in verschillende vormen aangeboden (N., 2007a): onderwijs voor sociale promotie (o.s.p.), dat het vroegere tweedekansonderwijs omvat;

het Vlaams ondersteuningscentrum voor de basiseducatie (VCOB), dat 29 centra voor basiseducatie over heel Vlaanderen overkoepelt; het afstandsonderwijs, dat bestaat uit BIS (Begeleid Individueel Studeren) en initiatieven van hogescholen en universiteiten zoals Open Universiteit (OU); en het avondonderwijs van de hogescholen en de universiteiten.

Het heeft in het kader van dit onderzoek geen zin om al deze soorten vorming en onderwijs uitgebreid uit de doeken te doen. Bepaalde initiatieven zijn, ten eerste, niet actief rond technologie; andere onderwijsniveaus (hogescholen en universiteiten) zijn dan weer te moeilijk of te duur voor mensen in armoede.

Onze contacten met mensen in armoede leren dat slechts enkele personen zich via BIS bijscholen en dat de meeste mensen die volwassenenonderwijs volgen dit doen dit via Basiseducatie. De reden hiervoor is duidelijk: Basiseducatie richt zich vooral naar laaggeschoolde volwassenen. In wat volgt gaat onze focus dan ook naar deze vorm van volwassenenonderwijs.

Voor een korte situering van de actieradius van de Centra voor Basiseducatie verwijzen we naar het vijftiende jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting (De Boyser, 2006: 125):

In het schooljaar 2002-2003 schreven ruim 25.000 cursisten zich in een Centrum voor Basiseducatie in. Het aantal cursisten neemt jaarlijks toe. Bijna de helft (48%) van de deelnemers is van Belgische herkomst; bij de anderstaligen zijn de cursisten uit Azië (17,2%) en uit Marokko (17,7%) het talrijkst. De cursisten uit de basiseducatie hebben een zwak socio-economisch profiel: amper 27,2% beschikt over een inkomen uit arbeid, 25,9% heeft geen inkomen, 18,3% leeft van een uitkering van het OCMW en 14,3% van een werkloosheidsuitkering. Bijna de helft van de cursisten volgt de opleiding NT2 (Nederlands als tweede taal), 20% volgde een cursus maatschappijoriëntatie (MO); 8,7% schreef zich in voor een NT1-cursus en 5% voor een wiskundecursus.

Binnen het huidige aanbod van Basiseducatie zijn cursussen in verband met technologie duidelijk nog geen gevestigde waarde. Bovendien heeft het aanbod aan technologisch gerelateerde cursussen veelal betrekking op één soort technologieën, namelijk de computer en het internet. De computercursussen worden in zo goed als alle centra aangeboden en vormen veelal een lineair aanbod, in die zin dat het aanbod bestaan uit een eerste cursus 'kennismaken met de computer' en een vervolgcursus 'kennismaken met het internet'. De exacte benaming van de cursussen varieert van centrum tot centrum (Basiscursus informatica, Internet en e-mail, Opstapcursus computer, Doe meer met je computer, Pret met internet, Basiscursus computer, Op weg met internet, Initiatie in de informatica, Schrijven met de computer, Eerste stappen op het internet, WORD voor beginners, WORD voor gevorderden, ABC van de computer, Klik en Tik computercursus, Uitbreiding computerkennis).

De cursus 'kennismaken met de computer' is een cursus voor echte beginners, voor mensen die weinig tot niets van computer kennen, die zelden of nooit een computer hebben gebruikt. In deze cursussen leren mensen hun angst voor computers overwinnen,

werken met de muis en het toetsenbord, eenvoudige teksten op een computer maken, met diskette en cd-rom's werken (de laatste tijd meer aangevuld met nieuwere technologieën zoals memory-sticks, USB) en eenvoudige programma's installeren. Alles wordt traag en duidelijk uitgelegd zodat iedereen stap per stap kan volgen. De cursus bedraagt twintig lessen. Eén les duurt drie uren. Na deze initiatiecursus is er de vervolgcursus 'kennismaken met het internet'. In deze cursus leren de cursisten informatie zoeken op het internet, e-mails verzenden, Cd-rom's gebruiken en chatten⁷.

Onder de armen zijn er mensen die bij Basiseducatie computer- en/of internetcursussen volgen. Anderen doen dit dan weer totaal niet. De bevindingen van deelnemers en niet-deelnemers variëren sterk. Ook tussen de ervaringen van diverse mensen in armoede bestaan er grote verschillen.

Ten eerste zijn er sowieso enkele voorbeelden van armen die wel naar Basiseducatie gaan en die daar ook tevreden over zijn.

Ik heb mij ook ingeschreven in de leergroep voor computerlessen [Basiseducatie] en ik zit daar nu nog in. Ik leer dan met de computer werken en heb daar eerst ook leren lezen, schrijven en rekenen. Ik leer daar ook moeilijke woorden uitspreken, want zolang je woorden niet kan uitspreken kan je ze ook niet schrijven. Bij het rekenen heb ik leren werken met percenten, delingen en tafels.
(persoon in armoede)

Ik kijk veel naar TV en ik gebruik ook computer. Ik heb computercursussen gevolgd bij Basiseducatie. Ik ben daar al een paar keer geweest voor computercursussen en ik heb daar ook leren lezen en schrijven. Ik gebruik de computer bij Basiseducatie en heb er thuis ook één staan, maar ik speel daar alleen spelletjes op. Ik heb geen internet.
(persoon in armoede)

Het tweede citaat geeft aan dat mensen in armoede niet alleen voor de les naar Basiseducatie gaan. Ingeschreven cursisten of ex-cursisten kunnen ook gebruik maken van computerdiensten buiten de lessen. Binnen de Centra voor Basiseducatie heet dit een Open Leercentrum (N., 2007b). In een Open Leercentrum kunnen mensen komen oefenen wat ze in een cursus leren of geleerd hebben, huiswerk maken, bijbenen wanneer ze een les gemist hebben. Ze kunnen ook op de computer komen werken, informatie opzoeken op het internet of op Cd-rom's of iets komen leren wat ze interessant vinden (maar wat niet in de groep aan bod komt). Binnen deze Open Leercentra is er altijd een begeleider aanwezig om mensen te helpen met het gebruik van computers. Mensen krijgen er geen les in de strikte zin van het woord. Ze kunnen er wel terecht als ze vragen hebben over bepaalde aspecten van computergebruik. Cursisten spreken ook samen met hun respectievelijke lesgever af wat ze in het Open Leercentrum kunnen komen doen. De oefeningen zelf gebeuren dan op de computer of op werkbladen. (Ex-)cursisten kunnen hun plaats en computer binnen het Open Leercentrum reserveren via hun leerkracht of door zelf te bellen.

⁷ Ook deze cursus omvat in totaal twintig lessen of zestig uren les. De prijs voor beide cursussen bedraagt telkens 15 euro. (Bron: Gesprek met Open School Antwerpen op 29 september 2006)

Het bestaan van een Open Leercentrum binnen het aanbod van Basiseducatie is heel belangrijk. Mensen geven immers aan hoe cruciaal begeleiding voor hen is. Hiermee spreken we niet alleen over begeleiding in *groep*, maar vooral ook over *persoonlijke* begeleiding. Het gevoel hebben van op regelmatige momenten iemand bereid te vinden die je met je technologische problemen kan verder helpen, lijkt voor meerdere mensen in armoede van groot belang.

Er zijn dus mensen in armoede die duidelijk hun weg naar een computer- of internetcursus in een Centrum voor Basiseducatie vinden, en daar ook erg tevreden over zijn. De geringe kostprijs van het aangeboden onderwijs (één cursus kost vijftien Euro) biedt daar wellicht een verklaring voor.

Normaal zijn alle cursussen gratis, maar ze betalen wel 15 euro kopiegeld, wat voor vele mensen ook niet niks hé? Want er zijn mensen die OCMW-steuntrekker zijn en die zeggen dat het voor hen moeilijk is, moeten niet betalen. Dus die mogelijkheid is er wel. Dat wordt niet door ons voorgesteld of op voorhand bekend gemaakt, maar als de mensen zelf zeggen dat het voor hen wat moeilijk is, wordt er ook niet meer over gesproken. Dan is het in orde en is het voor die personen in kwestie een gratis cursus.

(lesgeefster in een Centrum voor Basiseducatie)

Toch zijn er nog heel wat mensen in armoede die niet naar de computercursussen bij Basiseducatie gaan. Op de eerste plaats kaarten mensen het probleem aan dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over wat ze waar kunnen volgen. Ze willen vaak wel een cursus volgen, maar weten niet of althans onvoldoende waar en bij wie ze daarvoor terecht kunnen.

Het is niet gemakkelijk om een cursus te vinden. Om een les te kunnen volgen worden we te veel aan ons lot overgelaten. We moeten maar zien dat we onze plan trekken.

(persoon in armoede)

Maar ook als arme mensen weten waar ze voor een cursus moeten zijn, is dit nog geen garantie tot effectieve deelname. Sommige mensen in armoede ervaren het als moeilijk om bij een cursus binnen te geraken.

Die cursussen, dat is niet gemakkelijk om daar binnen te geraken... Als ik mij probeer in te schrijven is het vaak van 't zelfde: volzet! Die cursussen zijn vaak direct volzet.

(persoon in armoede)

Een derde reden die mensen in armoede voor niet-deelname aan computercursussen aanhalen, heeft te maken met de angst. Mensen zijn het vaak niet gewoon om in een klassikale situatie les te krijgen of ze hebben daarover slechte herinneringen en denken er daarom voor terug. Ze blijven liever in hun vertrouwde omgeving, thuis of in hun vereniging waarin armen het woord nemen.

Ik weet dat er maar een bepaald aantal mensen naar Basiseducatie gaan. Ze bereiken zeker niet iedereen. Ze bereiken maar een kleine groep mensen. Er zijn veel mensen zoals wij die zelfs niet eens naar school durven gaan. Basiseducatie? Wij durven dat niet. Ik ben nooit gewoon geweest van naar school te gaan, dus moeten ze nu niet ineens verwachten dat ik in een klas op een stoel ga zitten. Ik kan dat niet, ik doe dat niet en ik zal dat nooit doen.
(persoon in armoede)

Ik wil dat wel proberen, door wat lessen meer te weten komen over computer en zo, maar ik haak af. Ik haak gewoon af als we in groep les volgen. En als er dan zijn die er al iets vanaf weten, dan is het helemaal niet meer te doen. Dan praat die leerkracht alleen nog tegen zij die er al wat vanaf weten. En dan kan ik niet volgen.
(persoon in armoede)

Tot slot blijkt dat voor sommige mensen zelfs het niveau van Basiseducatie te hoog is, zelfs bij de meest eenvoudige cursussen.

Ik heb een auto maar veel heb ik voor de rest niet. Ik mag heel veel proberen, maar het gaat gewoon niet. Ik wil Bancontact gebruiken, maar dat gaat niet. Dat is heel moeilijk. Ik ga ook naar Basiseducatie om vanalles te leren, maar ik heb daar veel problemen mee. En dan vragen ze 'Hoe komt dat?' Ja, hoe komt dat? Ik weet niet hoe dat komt. De laatste keer dat ik Bancontact gebruikte is mijn kaart erin blijven steken. Dus ja... En ik heb ook al eens een verkeerde nummer ingedrukt. Het is niet gemakkelijk. Ik wil wel naar een Bancontact gaan, maar dat lukt niet bij mij want mijn vingers zijn te dik.

(...)

Voor mij gaat dat niet. Ik heb het daar juist al gezegd. Basiseducatie is voor mij misschien, ja, te hoog. Ik weet het niet. Ik kan het niet vertellen.
(persoon in armoede)

Naast de Centra voor Basiseducatie bestaan er nog andere initiatieven waar mensen in armoede hun technologische kennis en vaardigheden kunnen ontwikkelen. Zo bestaat er het project Aangen@me Kennismaking, een resultaat van het samenwerkingsverband tussen Samenlevingsopbouw Antwerpen vzw en Recht-Op Kiel vzw. Een vrij volledig overzicht van acties, initiatieven, campagnes en projecten met als doel de digitale kloof in Vlaanderen (verder) te dichten vinden we terug bij het Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid (VSNG).

3.2.3. Gevolgen van en gevoelens bij adoptie en (onvrijwillige) non-adoptie van technologieën

Dat mensen in armoede met technologie kunnen omgaan – of dat ze er juist niet mee kunnen omgaan, om wat voor reden dan ook – kan uiteenlopende, zelfs tegengestelde gevolgen hebben. Wij delen ze op in positieve en negatieve gevolgen. Deze gevolgen brengen respectievelijk positieve en negatieve gevoelens met zich mee, afhankelijk van het type arme en de soort technologie.

Andersom liggen ook de gevoelens van mensen in armoede mede aan de basis van hun manier van omgaan – of niet-omgaan – met technologie. De gevoelens van armen, zowel

hun algemene gevoelens als vooral hun gevoelens rond technologie, zijn in sterke mate bepalend voor de rol en de betekenis van technologie in hun leven.

De gevolgen en de daarmee gepaard gaande gevoelens die hier aan bod komen, hebben betrekking op de confrontatie tussen de kenmerken van mensen in armoede, de kenmerken van technologieën, en de maatschappelijke druk om "mee te zijn".

3.2.3.1. Negatieve gevolgen en gevoelens

Non-adoptie van technologieën leidt tot verdere uitsluiting. Dit heeft betrekking op velerlei aspecten:

- Door de aanschaf van technologie komen mensen (in armoede) vaak (nog meer) in financiële problemen.
- Door het gebrek aan technologie hebben mensen in armoede minder sociale contacten.
- Technologie maakt dat mensen op verschillende levensdomeinen niet meer meekunnen. Zo wordt een nieuwe generatie van "analfabeet" (of beter : digibeet) gecreëerd.
- Voor wie niet over technologie beschikt, is er geen plaats (meer) op de arbeidsmarkt.
- Een gebrek aan technologie brengt vaak een slechtere gezondheidstoestand mee.
- Doordat er geen technologie voorhanden is, is er vaak minder "gemak" (zoals: geen selfscan in goedkope supermarkten).

Deze negatieve gevolgen leiden tot negatieve gevoelens. Eerder in dit rapport hadden we het al over de snelheid van de evolutie, het verplicht karakter van technologie en het daarmee gepaard gaande gevoel van niet mee te kunnen en er niet bij te horen, de (faal)angst van mensen in armoede en de onverschilligheid en desinteresse ten aanzien van (nieuwe) technologieën en het feit dat mensen in armoede andere prioriteiten hebben dan niet-armen. Hier gaan we dieper in op angst voor de toekomst, stigmatiserende werking, minderwaardigheidsgevoel, schaamte, onmacht, boosheid en het gevoel van niet gehoord te worden.

Angst voor de toekomst

Behalve (faal)angst bij het omgaan met bepaalde technologieën, hebben mensen in armoede vaak ook angst voor wat hen en vooral ook hun kinderen nog te wachten staat.

Er zijn kinderen die nog niet in het eerste studiejaar zitten en die eigenlijk zouden moeten spelen, maar die op de computer zitten. Wat moet daar later van worden?

En 't is allemaal zo gevaarlijk. Ze weten vaak niet waar ze mee bezig zijn. En wij kunnen al lang niet meer volgen.
(persoon in armoede)

Omdat velen nu al niet kunnen volgen, durven ze eigenlijk niet aan de toekomst te denken. De bezorgdheid voor hun kinderen en de vraag of zij hun weg zullen vinden in een wereld waar de technologie alsmear belangrijker wordt, is een belangrijke oorzaak voor hun scepticisme en soms zelfs pessimisme omtrent de toekomst.

Stigmatiserende werking en minderwaardigheidsgevoel

Een technologisch toestel of apparaat is niet alleen een instrument dat van praktisch nut is. Het al dan niet meekunnen met technologie draagt vaak ook bij tot een gevoel van zelfwaarde, positief dan wel negatief. Het feit dat je meekan met de laatste nieuwe technologieën, geeft mensen een status. Het toont aan ze voldoende kennis en vaardigheden hebben om de toestellen te bedienen.

Er zijn anderen die om diverse redenen geen aansluiting vinden bij de evolutie van nieuwe technologieën. Deze mensen voelen zich vaak nog maar eens bevestigd in hun situatie van achterstelling en uitsluiting; ze verinnerlijken hun maatschappelijk mislukken. Hierdoor geraken ze soms nog dieper in de put.

Technologie drukt soms ook een stempel op mensen. Als er bij ons bijvoorbeeld mensen zijn die geen gsm hebben en je verteld dat tegen andere mensen, krijg je direct zo een reactie van 'Ben jij arm of wat!?'.
(persoon in armoede)

Ik voel mij gefrustreerd en vernederd wanneer ze me in de winkel iets aanprijzen dat ik niet kan betalen.
(persoon in armoede)

Schaamte

Een gevoel dat verband houdt met de voorgaande negatieve gevoelens rond complexiteit en stigmatisering, is het gevoel van schaamte. Juist omdat mensen geen technologie hebben of omdat alles te snel gaat en omdat ze het gevoel hebben gestigmatiseerd te worden als ze technologie niet (kunnen) gebruiken, gereedkomen ze terecht in een sterk overheersend schaamtegevoel. Mensen in armoede leven kunnen op velerlei vlakken niet mee en worden van velerlei levensdomeinen uitgesloten. Als ze dan merken dat ze daarboven op bij een allesoverheersend gegeven als technologie achterop hinken, zullen ze nog minder snel geneigd zijn om 'buiten' te komen. De schaamte voor wie ze zijn of juist niet zijn, houdt hen ook in het geval van nieuwe technologie tegen om van deze nieuwe wereld deel uit te maken.

[over gsm-gebruik] *Ik typ ook regelmatig berichtjes, maar dan wel alleen naar de mensen die mij goed kennen omdat zij weten dat ik niet goed kan schrijven. Dat zijn mijn vriend, mijn dochter en mijn zoon, mensen die mij echt goed kennen [B is analfabeet geweest]. Ik zal niet zo gemakkelijk een berichtje sturen naar hem [A, een ander lid van de vereniging waarin armen het woord nemen waar deze persoon in zit], omdat ik hem nog niet zo goed ken.*
(persoon in armoede)

Onmacht en boosheid

De achtergestelde situatie waarin mensen in armoede verkeren en de belevenissen en ervaringen die daarmee gepaard gaan, resulteren vaak in een algemene boosheid, boosheid naar anderen alsook boosheid naar de eigen situatie als dusdanig. Dit gevoel van boosheid hangt nauw samen met de onmacht die arme mensen ervaren om iets aan hun situatie van armoede en sociale uitsluiting te veranderen.

Deze gevoelens van onmacht, kwaadheid en ontsteltenis tekenen we op verschillende levensdomeinen op.

Ik vind dat schandalig! Ik heb nu wel geen kinderen meer van die leeftijd die nog naar school gaan, maar ik hoor dat dan van andere mensen. Die kinderen krijgen iets voor op de computer maar ze hebben zelf thuis geen computer. Hoe moeten die hun lessen maken als die ouders zich dat niet kunnen permitteren. En dan krijgen ze een nul op hun rapport, gewoon omdat ze geen computer hebben! Dat vind ik gewoon schandalig!
(persoon in armoede)

Voor mijn kleindochter, die verblijft bij mij, heb ik ook al gezegd dat als zij een computer nodig heeft voor school, ik mij dat zal willen aanschaffen. Alleen moet ik dan zien waar ik op zal moeten besparen. Bij mij is dat zo, ik kan niet op café. En dat maakt wij wel kwaad...
(persoon in armoede)

En als een minister dan spreekt van zoveel euro meer per schoolgaand kind, dan zegt een andere zo iets van 'Ja, dan kunnen ze dat weer aan een nieuwe gsm geven'. Awel, dat ik vind ik nu schandalig se!
(persoon in armoede)

Gevoel van niet gehoord te worden

Een laatste gevoel dat we hier behandelen is de ervaring van mensen in armoede dat er niet naar hen wordt geluisterd. Dat geldt blijkbaar niet alleen voor de individuele mensen in armoede, maar soms de klinkt de opinie op dat ook aan de verenigingen weinig aandacht wordt besteed. Dat die verenigingen met andere woorden veeleer beperkt worden tot hun expressieve rol en hun instrumentele rol daardoor niet kunnen spelen (zie voor uitvoerigere analyses van beide functies, Van Robaeyns, Dierckx en Vranken, 2005).

*En dan denk ik zo van 'ik kom hier al meer dan 10 jaar naar de vereniging [vereniging waarin armen het woord nemen waarin mensen in armoede zitten] en wat hebben ze nu al geleerd?', nog altijd niets!
(persoon in armoede)*

3.2.3.2. Positieve gevolgen en gevoelens

Mensen in armoede ervaren ook positieve gevolgen van (nieuwe) technologieën. Dit geldt uiteraard in grote mate voor wie wél mee is met de nieuwe technologieën. In deze gevallen bevordert technologie de sociale integratie en de levensomstandigheden van mensen in armoede op verschillende manieren:

- Mensen hebben meer sociale contacten.
- Er zijn meer mogelijkheden tot bijscholing en zo kunnen mensen hun kennis en vaardigheden opkrikken.
- Basisvaardigheden die op schoolse manier niet werden aangeleerd (leren lezen, schrijven en rekenen) worden dat wel via nieuwe leermethodes (computerondersteund onderwijs)
- Het (kunnen) gebruik maken van technologie vergemakkelijkt de zoektocht naar een plaats op de arbeidsmarkt.
- Gezondheidstechnologieën zorgen voor een vlottere toegang tot de gezondheidszorg.
- Technologie verhoogt het gemak (zoals zelf geen gegevens meer moeten bijhouden voor belastingen, medisch dossier). -> je bedoelt dat het bijhouden van geïnformatiseerde bestanden op de belastingen en sociale diensten de mensen in armoede ervan vrijstelt van papieren bij te houden?
- Mensen zijn beter op de hoogte van hun "rechten" als armen dankzij de rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be). Deze website bundelt informatie over sociale voordelen en tegemoetkomingen op federaal, Vlaams provinciaal en gemeentelijk niveau. Er kan gezocht worden per doelgroep, per thema, op basis van persoonlijke gegevens of in de totale lijst met voordelen en tegemoetkomingen.

De mensen die in armoede leven en bij wie technologie deze positieve gevolgen met zich meebrengt, ervaren ook meerdere positieve gevoelens. Mensen hebben het gevoel erbij te horen, ze krijgen meer zelfvertrouwen en voelen ze zich onafhankelijker door gebruik te kunnen maken van (nieuwe) technologieën.

Zelfvertrouwen

Arme mensen geven te kennen dat ze meer zelfvertrouwen (gekregen) hebben doordat ze met bepaalde technologieën (zijn beginnen) omgaan.

Technologie vind ik wel positief. Het heeft wel lang geduurd, maar nu heb ik de stap durven zetten. Ik voel me er wel beter door. Ik kan van alles opzoeken en dingen zelf doen. Zeker voor mensen in onze situatie, geeft dit extra kracht en motivatie.

(persoon in armoede)

Ik heb met de computer leren werken. Ik doe dat wel graag. Je ziet dat overal meer en meer en ik kon nooit niet volgen. Maar nu leer ik erover bij en weet ik toch al iets meer waar dat over gaat. Het is goed voor mezelf. Het houdt mijn geest jong.

(persoon in armoede)

Mensen kunnen technologie vaak niet echt betalen. Maar ze kopen het toch. Hierdoor komen ze in geldproblemen en dat is niet goed. Maar voor zichzelf is het hebben van technologie soms wel goed. Als mensen zwak zijn, verstoppen ze zich vaak achter technologie om niet te laten zien dat ze zwak zijn.

(persoon in armoede)

Deze mensen ervaren technologie als iets positief. Door de technologie stijgt niet alleen hun zelfvertrouwen. Ook hun betrokkenheid, of de kans om toegang te krijgen tot andere levensdomeinen, neemt bij mensen toe door technologiegebruik. Vooral voorbeelden van kansen die technologie bieden om uit een situatie van sociaal isolement te treden, komen hierbij meermaals aan bod.

Ik heb nood aan contacten met mensen, anders kwijn ik helemaal weg. Ik kan er niet tegen om alleen te zitten. En door die technologie kan ik toch met veel mensen spreken, met de chat zo hé. Ik vind dat plezant. En ik vind het ook tof dat ik dat kan. Veel mensen kunnen dat en ik kan dat nu ook.

(persoon in armoede)

Het positieve is ook wel dat we door de technologie voelen dat we er niet alleen voorstaan. We kunnen praten met mensen die het net zoals wij niet zo breed hebben.

(persoon in armoede)

Technologie geeft mij het gevoel van vrijheid. Door mijn gsm kan ik nu weggaan en toch ben ik zeker dat mensen mij kunnen bellen: mijn familie, vrienden, het OCMW, X [de vereniging waarin armen het woord nemen en waar deze persoon lid van is].

(persoon in armoede)

Zelfredzaamheid

Zodra mensen in armoede bepaalde nieuwe technologieën kunnen gebruiken of zelfs bezitten, hebben ze niet alleen het gevoel dat ze mee zijn; het verhoogt ook hun feitelijke zelfredzaamheid.

Ik ben niet meer zo afhankelijk van andere mensen. Vroeger moest ik voor van alles en nog wat mensen hun hulp vragen: voor het invullen van de belastingen, om naar de bank te gaan. Nu dat ik zelf al wat beter overweg kan met die technologie, kan ik meer mijn plan trekken.

(persoon in armoede)

Deze zelfredzaamheid blijft dikwijls niet beperkt tot het kunnen gebruiken van de technologische hulpmiddelen. Deze grotere zelfstandigheid en onafhankelijkheid inzake technologie heeft beïnvloed soms hun hele persoonlijkheid, dermate dat ze ook op andere terreinen of levensdomeinen meer autonoom worden.

Technologie vind ik heel positief. Nu kan ik zelf dingen opzoeken, ik kan niet meer zonder.
(persoon in armoede)

Opdat deze positieve gevolgen gemaximaliseerd zouden worden en de negatieve aspecten van (non-)adoptie van technologie tot een minimum beperkt zouden blijven, hebben mensen in armoede meerdere (beleids)aanbevelingen geformuleerd.

3.2.4. Voorstellen voor actie

Bij de bespreking van al deze thema's ((on)bekendheid, gepercipieerd nut, maatschappelijke druk, financiële capaciteiten, cognitieve capaciteiten), werden de mensen in armoede steeds gestimuleerd om zelf actiepunten te suggereren. Dit resulteerde in een hele reeks (beleids)aanbevelingen. De realisatie van deze aanbevelingen moet ertoe bijdragen dat technologie ook voor armen toegankelijker wordt.

Door verschillende deelnemers werden meermaals punten naar voor gebracht die niet strikt betrekking hadden op het technologievraagstuk, de focus van dit onderzoek; niet zelden werd ook uitgeweid over de vele andere dagelijkse problemen. We zetten hier alleen de voorstellen op een rij die de armen zelf aangeven als mogelijke pistes om technologie ook voor mensen in armoede (nog) toegankelijker te maken. Hierbij volgen we weer de opdeling volgens de trends die we uit de cijfermatige gegevens hebben gedistilleerd en vervolgens in het kwalitatief deel verder hebben uitgespit. Binnen elk thema geven we – daar waar mogelijk – verder aan wie volgens de armen welke verantwoordelijkheden moet dragen. Het zal blijken dat armen voor de realisatie van hun aanbevelingen zowel rekenen op acties van buiten de armoedewereld (overheid, technologieproducenten, technologieverkopers, lesgevers rond technologie en andere zogenaamde 'bemiddelaars' rond technologie) als acties van binnen de wereld van armoede en sociale uitsluiting (mensen in armoede zelf en de verenigingen waar armen het woord nemen).

3.2.4.1. (On)bekendheid van technologieën

Om tegemoet te komen aan het gebrek aan kennis over het bestaan van technologieën die nuttig kunnen zijn in hun leven, wijzen mensen in armoede ten eerste op de nood aan meer **sensibilisering**. De diverse stakeholders moeten oog hebben voor de specifieke

situatie van armen en de consequenties daarvan voor de ontwikkeling en promotie van nieuwe technologieën.

Aan dit verzoek tot sensibilisering van derden kan worden tegemoet gekomen door een brochure die de problematiek kort en helder schetst en die verder aangeeft hoe de verschillende stakeholders kunnen bijdragen tot een verbetering van de situatie. Deze brochure richt zich in de eerste plaats tot de stakeholders. Voor de mensen in armoede zelf volstaat zo'n brochure niet, omdat heel wat mensen in armoede ook nog eens laaggeletterd zijn. Andere communicatiemiddelen moeten dus worden ingezet.

Samen met de roep tot sensibilisering vragen de armen ook meer en betere dienstverlening. De informatie over de mogelijkheden van technologie naar de consument in het algemeen en naar armen meer in het bijzonder moet duidelijker en transparanter worden. Ook moet er meer specifiek worden gecommuniceerd naar armen toe. Dit kan bijvoorbeeld doordat de aanbieders van technologie meer adverteren via huis-aan-huisbladen of de stadskrant en via regionale en nationale media.

Een tweede idee van mensen in armoede om technologie en al haar toepassingen onder mensen in armoede meer bekendheid te geven, is het opzetten van **televisie**campagnes en het maken en uitzenden van televisieprogramma's met uitleg over technologie. Deze programma's moeten gaan over "producten voor de gewone mens". Ze moeten zeggen wat een bepaald toestel juist is, waar het voor dient en hoe het werkt. Dit alles moet vorm krijgen in een educatief programma, dat wordt gepresenteerd in een begrijpelijke taal, dus zonder al te veel ingewikkelde, Engelstalige termen. Mensen in armoede willen ook dat er op televisie meer en regelmatigiger te zien is hoe je met de computer moet stemmen. Aanvullend hierbij geven mensen in armoede aan dat er meer mogelijkheden moeten zijn om te oefenen voor bijvoorbeeld het stemmen met de computer.

Voor al deze zaken rond (on)bekendheid leggen armen de verantwoordelijkheid dus zowel bij de overheid als bij de technologiesector (producenten, verkopers). Daarnaast wijzen mensen in armoede ook op hun eigen verantwoordelijkheid. Ze moeten meer durven, meer zelfvertrouwen tonen en hun (faal)angst rond technologie zelf zo goed mogelijk proberen te overwinnen. Hiervoor rekenen ze op ondersteuning door de verenigingen waarin armen het woord nemen; voor hun werkingskosten komen we opnieuw bij de overheid terecht.

3.2.4.2. Gepercipieerd nut

Het direct aantoonbare nut van technologie voor mensen in armoede wordt door henzelf meermaals in vraag gesteld. Velen vinden technologie eigenlijk vooral "luxe". Ze vinden dat technologie "meer in functie van de kwaliteit zou moeten staan".

De armen hebben meerdere ideeën rond acties. Ook hierbij willen armen ten eerste meer **informatie** krijgen over wat er is en welke voordelen de technologieën specifiek voor hen kunnen hebben. Ze zijn ervan overtuigd dat de overheid en de mensen binnen de technologiesector (producenten, verkopers) hen “meer moeten informeren om hen zo te motiveren” tot technologiegebruik en -aankoop. Ze vinden dat er meer duidelijkheid moet komen door plaatselijke initiatieven. Bij dit soort initiatieven in de eigen buurt willen mensen vertrouwde én andere toestellen kunnen gebruiken. Ze willen zo een beeld krijgen van wat er allemaal is en wat specifiek in hun situatie van nut kan zijn. Ze willen toestellen kunnen “proeven” om pas nadien te beslissen of ze ze inderdaad willen en kunnen aanschaffen.

Ten tweede moeten er initiatieven op touw worden gezet waarbij ouderen via **jongeren** kennis kunnen maken met allerlei soorten technologie, toepassingen en apparaten. Voor de ondersteuning hiervan wordt opnieuw veel verwacht van de overheid.

Tot slot leggen de armen ook een grote verantwoordelijkheid bij **zichzelf**. Elk persoon moet voor zichzelf de keuze maken wat hij wel en niet nuttig acht.

3.2.4.3. Maatschappelijke druk

Bij de bespreking van de problematiek rond armoede en maatschappelijke druk om technologie te adopteren, hadden we aandacht voor verschillende levensdomeinen. Voor deze domeinen formuleerden de armen telkens meerdere (beleids)voorstellen.

Onderwijs

De computer in een onderwijscontext krijgt steeds meer een verplichtend karakter. Dit brengt voor velen een grote druk met zich mee; voor armen veelal nog veel meer dan voor anderen. Rond de problematiek van de computer in het onderwijs geven mensen in armoede meerdere aanzetten tot actie.

Ten eerste zijn er mensen in armoede die vinden dat mensen de vrije keuze gelaten moet worden of kinderen hun huiswerk al dan niet op de computer maken. Deze armen zeggen dat de scholen mensen niet mogen dwingen om hun huiswerk met behulp van de computer en het internet te maken. Ook inzake het contacteren van de ouders willen mensen in armoede dat dit op de klassieke manier blijft gebeuren, en bijvoorbeeld niet verplicht via e-mail.

Andere aanbevelingen gaan in de richting van het meer ter beschikking stellen van **computers (met internetaansluiting) op school** zelf. De scholen en de overheid hebben hierin een belangrijke verantwoordelijkheid: er moeten meer mogelijkheden

komen om pc's op school te leren gebruiken. Alle pc-werk voor schooltaken moet op school zelf kunnen gebeuren. Hiervoor moeten de scholen dus voorzien zijn (of voorzien worden) van voldoende computerlokalen en -faciliteiten. Het werk via pc op school moet ook gebeuren onder begeleiding van een leerkracht, die leerlingen met ontoereikende computerkennis en -vaardigheden kan bijstaan.

Armen suggereren ook dat de leerlingen **na de lessen op school** gebruik moeten kunnen maken van de computers en het internet. Ze willen verder dat een studiemeester wordt aangesteld die de leerlingen na 16 uur kan begeleiden met hun taken. In dezelfde lijn ligt het pleidooi voor langere openingsuren (en meer beschikbare computers) bij bibliotheken en dienstencentra. Anderen vinden dat kinderen niet nog eens na de lessen moeten nablijven omdat ze thuis geen internet hebben, want dit werkt stigmatiserend: 'zij die moeten nablijven voor hun taken op de computer kunnen niet mee want zijn thuis arm'. Deze mensen vinden dat werk op de computer en opzoekingen op het internet **tijdens de lesuren** moeten gebeuren.

Een derde soort geluid onder armen heeft volledig betrekking op de kostprijs van de technologie. Opdat kinderen meekunnen met het veelal verplichte gebruik van technologie in een onderwijscontext, moet er gezorgd worden voor een verhoging van de studiebeurs en/of voor goedkopere (of gratis) computers. Mensen in armoede verwachten hierbij initiatieven van de overheid. Zij moet ervoor zorgen dat iedereen een pc heeft. Zo zou de overheid afgeschreven pc's kunnen verdelen. Armen vinden ook dat de OCMW's een rol kunnen spelen. Zij zouden de doelgroepen kunnen bepalen die in aanmerking komen voor een gratis pc; zoals gezinnen met kinderen, gezinnen die onder een bepaalde inkomensgrens leven. Andere armen stellen voor dat de toegang tot cybercafés voor kinderen van mensen die in armoede leven en die voor schooltaken willen gebruik maken van het internet, gratis moet zijn.

Gezondheidszorg

Technologische toepassingen binnen de gezondheidssector worden over het algemeen als positief ervaren. Meerdere mensen in armoede geven aan dat ze nog leven dankzij de technologie. Toch wijzen ze ook hier op enkele pijnpunten die voor verbetering vatbaar zijn.

Een eerste pijnpunt is ook hier het **financiële** aspect van technologie in de gezondheidssector. Armen willen dat onderzoeken (met technologie) goedkoper worden en dat ook technologische hulpmiddelen (zoals een gehoorapparaat) betaalbaar(der) worden gemaakt. Er dient volgens hen een oplossing worden gezocht via de ziekenfondsen. Er zou een sociaal tarief moeten worden bedacht en er zou een rechtstreekse tussenkomst of

voorfinanciering door het ziekenfonds moeten zijn (zonder dat mensen alles eerst zelf moeten betalen),

Daarnaast willen armen sneller **geïnformeerd** worden over de kostprijs van medische onderzoeken. Ze willen ook beter geïnformeerd worden over de mogelijkheden en financiële voordelen van bepaalde technologische toepassingen binnen de gezondheidssector.

Reclame

Mensen in armoede vinden het nodig dat er meer helderheid komt in de reclame. Er moet een duidelijk kostenplaatje worden opgesteld voor alle mogelijke soorten toestellen. Reclamemakers moeten "meer juiste reclame" maken, dit wil zeggen "realistische reclame" en "reclame zonder kleine lettertjes" want dat vinden armen niet ethisch. De overheid moet de (arme) consument **beschermen** door in te grijpen tegen misleidende reclame, door reclame te beperken en door reclamecampagnes beter te reguleren. Zeker naar kinderen toe willen ze meer bescherming zien door meer controle op kinderreclame. Ook vinden armen dat de hoeveelheid reclame aan banden moet worden gelegd. Ze willen verder dat bijvoorbeeld de OCMW's of de Centra voor Basiseducatie worden ingeschakeld om de mensen te informeren over hoe om te gaan met reclame.

Armen hebben nood aan betrouwbare informatie, die niet alleen afkomstig is van producenten, maar ook van derden, zoals de overheid of consumentenorganisaties. Ze willen inlichtingen over verschillende aankoopalternatieven, zodat ze met een klein budget toch iets kunnen kopen dat goed is. Een arme suggereert bv. dat een gratis abonnement op Test-Aankoop interessant zou zijn.

Andere domeinen/thema's

Rond technologie op de arbeidsmarkt hebben we geen bijzondere voorstellen tot actie genoteerd. Wel zijn er andere domeinen of thema's waarrond armen iets kwijt wilden: bijvoorbeeld het bankwezen en de elektronische identiteitskaart.

Om ook mensen in armoede meer vertrouwd te maken met bepaalde technologische toepassingen in de banksector, willen armen dat ze bij de introductie van een nieuwe technologie – zoals destijds de bankkaart (geld uit de muur halen, elektronisch betalen met Bancontact, selfbanking) – gedurende een periode de mogelijkheid hebben om les te krijgen. Armen willen met andere woorden een soort **vorming** genieten, waarbij er door de banken duidelijk wordt gecommuniceerd en waarbij de klanten goed en voldoende worden geïnformeerd. Zulke vormingsmomenten kunnen banken zelf organiseren of ze kunnen het geven van zulke cursussen aan anderen uitbesteden. Wat betreft de aard en

de inhoud van de cursussen willen armen dat ze laagdrempelig zijn en dat ze gaan over wat de mogelijkheden van bank- en kredietkaarten zijn en hoe deze te gebruiken. Dit voorstel heeft natuurlijk vooral betrekking op de oudere armen in de samenleving voor wie de overgang van contant naar digitaal geld niet altijd even evident is. Mensen in armoede geven evenwel aan dat de bewustmaking over hoe om te gaan met bankkaarten en kredietkaarten al op jonge leeftijd zou moeten beginnen.

Behalve tijdens vormingsmomenten willen mensen in armoede ook dat ze tijdens hun gebruik van bepaalde bankdiensten meer **hulp** krijgen. Armen willen meer hulp vanuit de loketten en ze willen dat de mensen die aan de loketten werken, inzien dat niet iedereen met een bankkaart kan werken. Daarom moet telkens minstens één loket beschikbaar blijven en moeten de verrichtingen aan het loket gratis zijn. Verder hebben mensen in armoede nood aan een gemakkelijker systeem om geld op te laden en willen ze dat er een dienst wordt voorzien voor het mogelijk recupereren van de code.

Tot slot willen mensen in armoede ook dat de banken zelf **strenger** zijn met betrekking tot het verlenen van kredietkaarten.

Met betrekking tot de elektronische identiteitskaart geven armen vier aanzetten tot actie: mensen ouder dan zeventig jaar moeten hun oude kaart kunnen **behouden**; de elektronische identiteitskaart moet **gratis** zijn; er moet duidelijke **informatie** gegeven worden over wat er vermeld wordt op de elektronische identiteitskaart; en de code moet **vereenvoudigd** worden.

Uit het bovenstaande blijkt al dat armen een pleidooi houden voor het **behoud** van de 'oude', vertrouwde alternatieven. Mensen moeten de **vrijheid** krijgen om te kiezen tussen nieuwe technologische toepassingen of het 'oude', vertrouwde. Ook voor andere levensdomeinen werd dezelfde houding opgetekend. Zo gaan velen liever naar het loket voor een treinbiljet in plaats van naar een automaat. Andere opmerkingen hieromtrent gaan veelal over digitale televisie. Mensen in armoede menen dat ook hier "de vrijheid om te kiezen moet blijven", "analoge televisie moet blijven", "de openbare omroep gratis toegankelijk moet blijven", "we niet mogen evolueren naar betaaltelevisie".

3.2.4.4. Financiële middelen

In globo komen alle (beleids)aanbevelingen met betrekking tot het financiële aspect op hetzelfde neer: technologie moet budgetvriendelijk(er) zijn. Er moet met andere woorden voor worden gezorgd dat technologie minder kost, zeker voor mensen in armoede die sowieso al moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen.

De concrete aanzetten tot actie met betrekking tot de financiële middelen delen we op in *aankoop*, *gebruik* en *onderhoud* van technologie. Bij deze drie aspecten worden mensen in armoede telkens geconfronteerd met hun beperkte financiële capaciteiten. Ze hebben meerdere ideeën die de financiële drempel moeten helpen verlagen.

Bij de aankoop van technologie achten armen **speciale acties** noodzakelijk. Armen willen dat de overheid computers 'sponsort' door premies te verlenen voor de aanschaf van een pc, waarbij de mogelijkheid tot afbetaling wordt voorzien. Ook willen ze dat er door de overheid een sociaal tarief mogelijk wordt gemaakt of – beter nog – dat er onder armen gratis pc's worden verspreid, met daarbij de mogelijkheid om een helpdesk te raadplegen.

Behalve voor een pc hebben mensen in armoede ook ideeën rond internet. Ze willen dat ook hier wordt gewerkt met een sociaal tarief of een sociaal abonnement. Concreet stellen ze voor dat de prijs van een internetabonnement wordt gekoppeld aan het inkomen. Sommigen stellen het extremer en willen dat voor mensen die onder een bepaalde inkomensgrens vallen, internet gratis wordt aangeboden. Dat kan bijvoorbeeld wanneer bedrijven sponsoren. De gebruikers van internet moeten de reclame er dan wel bijnemen.

Wat algemeen geldt bij de beleidsaanbevelingen rond goedkopere computers en internet, is dat armen het beter vinden dat de overheid "goedkopere pc's aanbiedt in plaats van dure pc's financiert". Dit is een rechtstreekse kritiek op de overheidsactie *Internet voor iedereen*. Zulk een initiatief moet voor mensen in armoede nog veel goedkoper worden gemaakt. Sommige armen gaan nog verder: "Internet is een recht, zoals het basisrecht op water, gas en elektriciteit." Deze mensen zijn van mening dat de overheid "iedereen e-mail zou moeten geven". Concreet vinden ze bijvoorbeeld dat het OCMW het internetabonnement voor armen moet (terug)betalen.

Om toch mee te kunnen, wijzen arme mensen ook op het belang van de mogelijkheid om hun betalingen (zoals de aankoop van een pc) te spreiden. Ze willen dat het OCMW de aankoop van een pc voorschiet en dat ze het bedrag kunnen terugbetalen door middel van een afbetalingsplan. Op dezelfde manier zien ze graag de prijs van kabeltelevisie over een aantal maanden gespreid, al hoeft dit niet voor iedereen via het OCMW te gebeuren. Er zijn er die dit liever zelf regelen.

Misschien wel de meest belangrijke zorg van mensen in armoede bij de aankoop van technologie is dat de technologische basisbehoeften – 'noodzakelijke technologieën' – betaalbaar worden gemaakt. Er zou goedkope of zelfs gratis software op de markt moeten komen, "een soort van witte producten voor technologie". Armen spreken ook over "basismateriaal (pc) moet gratis zijn", "fondsen voor mensen in nood", "leeflonen en pensioenen laten stijgen", "makkelijker budgetmeters verkrijgen met een meer toegankelijke manier van opladen", "een timer voorzien aan een wasmachine om het

nachttarief te genieten”, “pc banking moet gratis zijn”, en “de overheid die hoorapparaten volledig moet terugbetalen”.

Bij de beleidsaanbevelingen gaat het ook enkele malen over de gsm. Armen stellen dat “de overheid de mogelijkheid moet financieren om altijd en overal essentiële oproepen te doen, zoals voor mensen met suikerziekte die dringend een dokter moeten bellen”. Daarom zijn er armen die zeggen dat de overheid gratis gsm’s ter beschikking moet stellen. Dit zou dan kunnen resulteren in een actie *gsm voor iedereen* in plaats van *Internet voor iedereen*.

Mensen in armoede wijzen ook op kansen via de tweedehandsmarkt. Het circuit van de verkoop van tweedehands pc’s zou moeten verbeteren. Ze willen dat oude technologieën en oude onderdelen ter beschikking blijven. Verder vinden ze dat men afgedankte pc’s onder armen moet laten circuleren. Oude pc’s van bedrijven moeten in plaats van aan de Derde Wereld (voor minstens 50% van het totaal aantal computers) aan de Vierde Wereld worden doorverkocht of – veel liever nog – gratis weggeschonken.

Naast acties voor goedkopere technologie, is ook **bewustmaking en bewustwording** een wederkerend thema bij de aanbevelingen. Mensen in armoede menen dat de overheid hen moet leren omgaan met geld. Daarnaast moet ze de mensen voldoende waarschuwen voor de kosten van technologie. Ze willen dat zulke bewustmakingscampagnes zich zowel richten naar ouderen als naar jongeren, zodat zij zich op jonge leeftijd bewust worden van over hoe wel en niet om te gaan met bank- en kredietkaarten.

Mensen in armoede wijzen ook op het belang om beleidsmensen bewust te maken van het feit dat het bijzonder moeilijk is om van 750 euro per maand te leven. Ze denken dat “als politici daar wat meer verstand van hebben, dan zullen ze wel niet meer zulke stomiteiten uithalen als *Internet voor iedereen*”.

Tot slot wijzen armen zelf op het belang van **preventie** van mogelijke financiële problemen (schulden, onderhoudskosten). Dit impliceert niet alleen dat consumenten – en dan vooral de armen onder hen – voldoende bewust worden gemaakt van kosten die technologie met zich meebrengt. Preventief optreden betekent voor armen ook dat kredietmogelijkheden worden ingeperkt, dat mensen met andere woorden tegen zichzelf worden beschermd. Meerdere armen pleiten hierbij voor een verplicht onderzoek naar de kredietwaardigheid van klanten die een grote aankoop op afbetaling plannen. Velen hebben er zelfs geen probleem mee dat er zwarte lijsten worden opgemaakt van mensen met grote financiële problemen. “Mensen moeten immers tegen zichzelf beschermd worden”.

Aansluitend bij deze problematiek rond preventie vinden mensen dat **schuldbemiddeling** gratis zou moeten zijn.

Een tweede reeks aanbevelingen van armen om tegemoet te komen aan de financiële drempel bij technologie, heeft geen betrekking op de persoonlijke aanschaf van technologie, maar wel op het gebruik ervan op andere plaatsen.

Een eerste reeks aanbevelingen rond goedkoper gebruik, gaat over meer (goedkope of beter nog gratis) technologische **faciliteiten in de laagdrempelige leefomgeving** van mensen in armoede, met voldoende apparatuur, lange openingsuren en deskundige begeleiding. Mensen in armoede willen dat er in iedere buurt computerlokalen komen en dat er in de bibliotheken meer pc's worden geplaatst. Mensen in armoede verwachten op dit vlak ook veel van de **verenigingen en dienstencentra**. Dit veronderstelt uiteraard ook dat die laatste voldoende subsidies krijgen om de "technologiekaart" ten volle te kunnen trekken (met de nodige faciliteiten en mensen).. Binnen de context van initiatieven rond armoede en technologie binnen de verenigingen, vinden armen het ook belangrijk om **elkaar te helpen**. Ze wijzen op het delen van apparaten met elkaar en op onderlinge hulpverlening, waarbij er een hulpnetwerk wordt opgebouwd in de eigen nabijheid, tussen diverse mensen die in armoede leven. Anderen verwachten initiatieven nog dichter bij hun eigen woonst. Zij hebben nood aan een soort mobiele helpdesk, die huis-aan-huis-bezoeken verzorgt bij mensen in armoede als deze thuis problemen hebben met technologie.

De bespreking van het derde en laatste aspect van financiële middelen, onderhoud van technologieën, mondt uit in een viertal aanbevelingen. Deze aanbevelingen moeten leiden tot een betere recuperatie van technologische apparaten. Heel wat toestellen geraken tegenwoordig niet meer hersteld en komen vroegtijdig bij het vuilnis terecht. Wie zich geen nieuw toestel kan veroorloven, ervaart vervolgens problemen.

- De **garantie** moet van toepassing zijn op **alle onderdelen** van technologische apparaten en gedurende een voldoende lange periode. Armen met verouderde toestellen worden vaak geconfronteerd met een uitverkochte stock wanneer ze herstellingsonderdelen aanvragen. Ze vragen daarom naar meer mogelijkheden om vervangstukken te kopen in plaats van een volledig nieuw apparaat.
- Aansluitend bij deze eerste aanbeveling willen armen voldoende "**herstellingsateliers** voor kapotte apparaten".
- Ten derde willen armen dat het **OCMW** een technicus in haar rangen heeft die aan allerhande technologische toestellen en apparaten herstellingen kan doen, ook bij mensen thuis.
- Tot slot leggen armen ook heel wat verantwoordelijkheid bij **zichzelf**. Ze vinden dat iedereen een soort van 'EHBO' moet kunnen toepassen op diens eigen technologische toestellen.

Dit laatste veronderstelt voldoende kennis en vaardigheden van nieuwe technologieën, iets waar niet alle mensen in armoede over beschikken. Hiermee belanden we bij de (beleids)aanbevelingen rond cognitieve capaciteiten en technologie.

3.2.4.5. Cognitieve middelen

Grosso modo zijn de aanbevelingen rond kennis en vaardigheden (te weinig kennis en vaardigheden, te laag opgeleid, geen expertise in de persoonlijke omgeving) onder te verdelen in aanbevelingen rond het vereenvoudigen van technologie en aanbevelingen rond het aspect van technologische scholing, vorming en opleiding.

Wat betreft de vereenvoudiging van technologie gaat de aandacht van mensen in armoede naar de technologische apparaten en begeleiding rond technologie. Ze willen *simpele toestellen en apparaten*. Ze willen dat er naast de "toestellen met de hoogste snuffjes en de meeste knopjes" ook vereenvoudigde, gebruiksvriendelijke apparaten op de markt worden gebracht die meer aansluiten bij hun specifieke noden en wensen en dat mensen kunnen kiezen welk soort toestel ze willen. Mensen in armoede zijn veelal al tevreden met toestellen die slechts enkel de basisfuncties aanbieden. Ze pleiten daarom voor een toestel met "één knop in plaats van tien knoppen". Armen illustreren dit aan de hand van de gsm, die voor de meesten onder hen te veel knoppen en functies telt. Een ander voorbeeld is dat van de biljettenautomaten. In plaats van dat er één toestel bestaat waarbij je bijvoorbeeld moet kiezen tussen één ticket, een heen- en terugbiljet, een abonnement of een tien beurtenkaart, stellen armen voor om voor elk van deze opties een ander eenvoudig apparaat te voorzien. Mensen in armoede willen ook dat de taal van toestellen wordt vereenvoudigd, dus "pc's in verstaanbare taal in plaats van in het Engels want dat is voor mij Chinees".

Onder *begeleiding van technologie* verzamelen we deze aanbevelingen van armen die betrekking hebben op de instructies en informatie die de aanbieder (verkoper, verhuurder) van een toestel moet voorzien. Ten eerste willen armen meer en vooral ook eenvoudigere uitleg bij de aankoop of het gebruik van een toestel. Hun roep naar uitleg in verstaanbare taal geldt eveneens voor de handleidingen, die nu vaak als "problematisch" worden ervaren. Ze willen handleidingen met een veel simpelere inhoud en in het Nederlands, want "technologie moet in het Vlaams gemaakt worden". Ook vormelijk zien ze de handleidingen graag anders. Ze willen nog meer en duidelijkere afbeeldingen bij de geschreven instructies en het lettertype moet groter zodat "het leesbaar wordt zonder een vergrootglas".

Aanbevelingen rond scholing, vorming en opleiding in verband met technologie hebben betrekking op meerdere aspecten: gekendheid, de inhoud van de vorming, de plaats van de opleiding, de kostprijs en de rol van de overheid en de bedrijven in heel dit verhaal.

Mensen willen vooreerst op de hoogte zijn van het bestaan van cursussen: welke cursussen worden op welke plaats en op welk tijdstip gegeven? Het moment waarop de cursus doorgaat is bijvoorbeeld zeer belangrijk, omdat mensen moeten weten of ze kinderopvang moeten voorzien. Ten tweede willen mensen in armoede dat de lessen meer

op "hun maat" worden gegeven. Dit wil zeggen dat cursussen rekening houden met individuele verschillen, dat het lestempo en het instapniveau niet te hoog ligt, dat lesgevers met meer empathie voor de klas staan en dat er (nog) meer wordt gewerkt met visuele ondersteuning bij de opleidingen. Armen willen voorts dat er niet alleen gefocust wordt op een beperkt aantal nieuwe technologieën zoals de computer en het internet. Ze willen cursussen voor alle nieuwe technologieën en een soort van knoppencursus waarbij mensen de basisvaardigheden aangeleerd krijgen van hoe met nieuwe technologische toestellen om te gaan. De cursussen moeten ook op meerdere interesses van mensen in armoede inspelen.

Een belangrijk aandachtspunt naast het tijdstip en de inhoud van de cursussen is de *locatie* van de cursussen. Mensen in armoede willen graag dat de cursussen naar hen toekomen, in plaats van omgekeerd. Ze willen dat er naast het bestaande aanbod van cursussen en vorming vanuit de gemeenten en binnen de verschillende centra voor Basiseducatie ook meer mogelijkheden worden voorzien om cursussen te organiseren binnen buurthuizen, ontmoetingscentra en verenigingen waarin armen het woord nemen. Vooral dit laatste – cursussen binnen de verenigingen waarin armen het woord nemen – komt meermaals ter sprake. Zo willen mensen in armoede bijvoorbeeld dat er een bankautomaat in de vereniging wordt geplaatst zodat ze ter plaatse, op hun eigen tempo en in hun eigen leefomgeving de basisprincipes van dit toestel kunnen aanleren. Het blijkt trouwens dat binnen de meeste verenigingen onder de arme leden mensen zitten die heel wat af weten van nieuwe technologieën. Mits voldoende ondersteuning aan de verenigingen kan deze kennis worden doorgegeven aan de andere leden. Dat kan trouwens al op een eenvoudige manier. Mensen in armoede suggereren bijvoorbeeld dat binnen een vereniging iedereen zijn toestel met handleiding zou kunnen meebrengen, en vervolgens uitleg verschaffen bij de bediening ervan.

Armen willen ook dat er een voldoende hoog aantal inschrijvingen per cursus wordt toegelaten en dat er meer cursussen worden georganiseerd, want "er bestaan enorme wachtlijsten, kijk maar naar Basiseducatie".

Tot slot is ook de *kostprijs* van cursussen een heikel punt bij mensen in armoede. Ze vinden cursussen rond technologie (computer, internet) een recht en willen daarom dat het OCMW tussenkomt in de kostprijs van cursussen of – liever nog – dat cursussen gratis worden aangeboden. Voor sommigen zouden gratis cursussen zelfs de norm moeten zijn. Hierbij vinden armen tevens dat er meer subsidies moeten worden vrijgemaakt voor Basiseducatiecentra.

In heel dit verhaal van cursussen, opleiding en vorming wordt door mensen in armoede aan de *overheid* een belangrijke positie toegemeten. Armen menen dat de overheid moet investeren in vorming, dat ze via het OCMW "dat meer subsidies moet geven voor meer gratis scholing" alle initiatieven moet steunen die gratis computerlessen geven en dat ze

mogelijkheden moet creëren om te oefenen, zoals bijvoorbeeld in computerlokalen op scholen die op woensdagnamiddag toch leegstaan. Verder vinden armen dat er moet worden nagegaan welke mogelijkheden er zijn om de ouderen in onze samenleving meer toegang te doen krijgen tot technologie dankzij hun kinderen of kleinkinderen. (Klein)kinderen hebben vandaag vaak veel kennis over nieuwe technologieën, veel meer dan hun (groot)ouders. (Klein)kinderen zijn in de directe omgeving dan ook vaak de meest geschikte personen om hun verwanten die minder kennis en vaardigheden hebben bij te staan.

Van de *bedrijven* verwachten mensen in armoede dat ze jobs creëren voor mensen die niets kennen van technologie, dat ze verplicht worden om mensen aan te nemen die niet met technologie kunnen werken en dat ze intern cursussen op individueel niveau organiseren. Armen willen ook dat er een attitudewijziging komt van bestaand personeel ten aanzien van nieuwe mensen die nog niet voldoende overweg kunnen met nieuwe technologische toepassingen zoals de computer. Als (potentiële) klant verwachten armen dat bedrijven hen meer scholing geven over technologie door met een duidelijke uitleg en zonder te veel technische termen aan te geven hoe technologie werkt. Ze vinden dat een technicus die bepaalde apparaten zelf heeft ontworpen en ontwikkeld, hen de werking zou moeten komen uitleggen. Dit zou uitleg moeten zijn in een soort van 'knoppenwinkel', waar geïnteresseerden in eenvoudige taal uitleg kunnen krijgen over diverse toestellen en apparaten, en waar ze nieuwe technologieën eerst kunnen testen en nadien – indien zij dat wensen – ook kunnen aankopen. Een ander voorbeeld dat armen geven van meer begeleiding bij het gebruik van technologische toestellen is dat van de WIS-computer. Ze willen niet alleen dat er een aanspreekpunt bestaat waar armen uitleg kunnen genieten over hoe de WIS-computer werkt. Armen willen daarenboven ook "dat er naast de WIS-computer iemand staat die kan helpen (bijvoorbeeld een werkloze)".

Een ander idee om mensen vertrouwd te maken met nieuwe technologieën, is het voorzien van opleidingscheques, ook voor diegenen die niet werken.

3.2.4.6. Interactie met het beleid

Armen hebben over het algemeen het gevoel dat er te weinig naar hen wordt geluisterd, ook als het gaat om technologie. Ze kaarten de noodzaak aan interactie aan. Er moet meer **dialogoog** zijn, tussen armen en niet-armen, en vooral tussen armen en het beleid.

De armen die op een of andere manier betrokken werden bij het onderzoek, zien dit project als een eerste stap in die richting. Ze menen dat de studie een opstap moet vormen naar initiatieven die er toe leiden dat er ook effectief iets zal veranderen. Opdat dit kan gebeuren, zeggen ze, is "een armoede-effecten rapport voor elke maatregel noodzakelijk". Ze willen dat er verder nog meer geluisterd wordt naar "eenvoudige mensen zoals wij, armen" opdat de politiek de juiste situatie van de armen zelf zou kennen, zou

weten wat er leeft en alzo de gepaste oplossing zou kunnen zoeken. Kortom, mensen in armoede willen meer betrokken worden bij de politiek en ze willen dat de politiek meer betrokken wordt bij hun situatie.

4. Stakeholdersforum

Het stakeholdersforum had een dubbel doel: 1) het verrijken en verder onderbouwen van de (beleids)aanbevelingen die door de armen werden aangereikt, 2) en het creëren van een draagvlak bij de diverse deelnemers. De deelnemers waren actoren uit de wereld van de armoede (armen en niet-armen uit de armoedeverenigingen), de technologische sector (), de academische wereld, het middenveld en het beleid. De verschillende actoren werden persoonlijk uitgenodigd. Uiteindelijk telde het forum een 50-tal deelnemers, afkomstig uit diverse hoeken: Ministerie van Onderwijs en Vorming, stafmedewerker ICT en e-government, EWI-Vlaamse Overheid, Interparlementaire Werkgroep Vierde Wereld, Adviesdienst ACV Studiedienst, Koning Boudewijnstichting, VLM, VUB, OCMW Antwerpen, Steunpunt Vakantieparticipatie, Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid, Mediacentrum Cuo, Digid@k, Agentschap Sociaal Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, Unizo, RecuPc, Microsoft Belux Public Sector.

4.1. Organisatie van het stakeholdersforum

Vóór het stakeholdersforum werd met het eerder genoemde kernteam het draaiboek doorgenomen. Het forum zelf begon om 12u en eindigde omstreeks 17u30. Eerst was er het onthaal en een broodjeslunch. Tijdens deze maaltijd konden de deelnemers informeel kennismaken met elkaar.

Vervolgens was er de introductie. Gedurende een kwartier werd een overzicht geschetst van het project (doelstellingen, deelnemers, aanpak) en van de precieze verwachtingen omtrent het stakeholdersforum. Daarbij werd benadrukt dat bij de gesprekken de beleidsaanbevelingen van de armen als uitgangspunt zouden fungeren,. Na de introductie volgde de presentatie van de resultaten. Voor deze presentatie werd een half uur voorzien. Tijdens de presentatie werden een tiental problemen en kansen (de 'oorzaken van (non-)adoptie' die als thema uit de focusgroepen naar boven waren gekomen) en de beleidsvoorstellen die daar door mensen in armoede aan werden gekoppeld, uiteengezet. Daarna werd aan de stakeholders gevraagd om uit deze tien thema's één thema te kiezen waarover ze gedurende een uur en een kwartier met anderen van gedachten wilden wisselen.

De thema's waren:

- (on)bekendheid van technologie
- beperkt gepercipieerd nut
- maatschappelijke druk (onderwijs)
- maatschappelijke druk (bankwezen)
- maatschappelijke druk (reclame)
- beperkte financiële middelen versus kostprijs van technologie (aankoop)

- beperkte financiële middelen versus kostprijs van technologie (onderhoud)
- beperkte financiële middelen versus kostprijs van technologie (gebruik)
- cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (vereenvoudigen van technologie)
- cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (belang van opleidingen))

Op basis van de keuze van de deelnemers werden vier groepen van minimaal 6 tot maximaal 12 personen gecreëerd; in elke groep was minstens één ervaringsdeskundige aanwezig. Daarna volgde het eigenlijke groeps gesprek. Na de eerste *open space* (waarbij de stakeholders dus kozen om te praten en te discussiëren over een thema dat hen het nauwst aan het hart lag) volgde een pauze van een half uur en een tweede *open space*. De dag eindigde met een nabespreking in grote groep. Daarbij werden de belangrijkste resultaten op een rij gezet en konden de deelnemers voor een laatste keer hun mening kwijt.

Bij elk groeps gesprek waren een facilitator en een rapporteur aanwezig. Doorheen het gesprek werd gepoogd om een antwoord te formuleren op drie centrale vragen:

- *Waarover gaat het hier eigenlijk, wat is de onderliggende problematiek?*
- *Wat kan er gedaan worden om dit voorstel te doen realiseren?*
- *Welke andere ideeën zijn er om aan dezelfde achterliggende problematiek tegemoet te komen?*

Elke deelnemer kreeg een post-it om zijn ideeën bij de eerste vraag kort te noteren. De post-its werden op een grote flipchart gekleefd en verder besproken. Ook voor de tweede en derde vraag, werd vertrokken van individuele ideeën (die nadien in groep werden bediscussieerd). De rapporteur schreef een verslag op basis van voorgestructureerde formulieren. Per vraag was er één A4-blad voorzien voor notities.

In wat volgt geven we een overzicht van de thema's die in de beide *open spaces* besproken werden en van de belangrijkste ideeën/beleidsvoorstellen die hieromtrent werden geformuleerd.

4.2. Resultaten uit het stakeholdersforum

De eerste *open space* behandelde volgende vijf thema's: beperkte cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (vereenvoudigen van technologie); maatschappelijke druk (onderwijs); beperkte financiële middelen versus kostprijs van technologie (aankoop, onderhoud); en beperkte cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (belang van opleidingen).

In de tweede *open space* kwamen twee van deze thema's terug: maatschappelijke druk (onderwijs); en beperkte financiële middelen versus kostprijs van technologie (aankoop, onderhoud). De twee nieuwe thema's waren: maatschappelijke druk (reclame); en maatschappelijke druk (bankwezen).

In totaal werden dus 6 van de 10 mogelijke thema's in (minstens) een *open space* besproken.

Per thema reikten de stakeholders – gebaseerd op de aanbevelingen van mensen in armoede – meerdere concrete aanzetten tot actie aan.

4.2.1. Financieel

- Een groot bedrijf als Microsoft moet verplicht worden haar software zo te ontwikkelen dat die compatibel is met **vrije software**. Ook moet ze worden verplicht om aan de verenigingen (verenigingen waarin armen het woord nemen) software ter beschikking te stellen.
- Er moeten meer middelen vrijkomen om meer software voor computers in **openbare ruimtes** mogelijk te maken.
- Vermijden om "**oude brol**" ter beschikking te stellen van mensen in armoede, want dan worden ze toch weer op kosten gejaagd.
- Er moet meer lokaal (bij de mensen, aan de basis) worden gewerkt in plaats van nationaal zoals met *Internet voor iedereen*.
- Het **VSNG** (Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid) moet een (of meerdere) traject(en) opstarten om nog meer met en voor mensen in armoede zaken te doen. Inspiratie kan worden opgedaan door te gaan kijken wat er op het terrein gebeurt. Een belangrijke vraag is hoe bestaande zaken, gebeurtenissen en initiatieven (VDAB, Kringwinkels, Buurtcentra) **gestroomlijnd** kunnen worden. Dit vergt nieuw onderzoek.
- Er moeten meer subsidies worden voorzien voor **milieuvriendelijke** technologieën. Er is bereidheid, maar het is gewoon te duur. Alle mensen in armoede zouden gratis zonnepanelen moeten krijgen geïnstalleerd opdat deze mensen in hun eigen energie zouden kunnen voorzien. Er zou een kosten-batenanalyse moeten worden gemaakt van milieuvriendelijke technologie.
- Er moet iets gedaan worden aan de **ondoorzichtigheid** van de reële kosten van technologie.
- Van alle noodzakelijke toestellen moet er een eenvoudige en goedkope **basisversie** zijn (basisproduct), waarbij mensen die dat willen nog een hele reeks opties kunnen bijnemen.
- Bepaalde technologieën moeten **gratis** – of althans tegen weinig betaling – ter beschikking worden gesteld van mensen in armoede (zoals de elektronische identiteitskaart) of het OCMW moet deze kosten terugbetalen. Hier rond moeten meer initiatieven komen.

- **Garantie** moet gelden op heel het toestel en niet enkel op bepaalde onderdelen.
- De overheid zou moeten worden verplicht om een **low cost-model** op de markt te brengen.
- Opdat ook de armen mee kunnen moeten het **minimuminkomen** naar boven.
- Er moet een soort **technologiecheque** worden voorzien voor mensen in armoede. Dit kan een aanvaardbare oplossing zijn tussen een gratis-politiek en technologische uitsluiting. Daarnaast zou er rond technologie ook een sociaal tarief moeten komen.
- Er moeten middelen worden voorzien om technologie ter beschikking te stellen in **multifunctionele zalen**. In kleine dorpen kan dit bijvoorbeeld in parochiezalen. Informatie rond het bestaan hiervan kan worden meegegeven in buurtwinkels, de slager en andere zaken in de nabije omgeving. Initiatieven rond toegang van technologie moeten worden ingebed in plaatsen die toegankelijk zijn voor iedereen en waar vooral veel mensen in armoede komen.
- Er moet voor worden gezorgd dat mensen naar computerlokalen kunnen komen (**mobiliteit**).
- Er zou een **gratis centraal telefoonnummer** moeten komen om een panne van een pc kenbaar te maken die vervolgens meteen *dispatchen* waar naartoe te gaan. Deze telefoonservice moet 24 uur op 24 uur gebruikt kunnen worden. Daarnaast moet er ook permanente thuisondersteuning mogelijk zijn.
- Binnen de **sociale huisvesting** zou er via groepssystemen één goedkoop abonnement moeten kunnen bestaan in één volledige woonblok (in navolging van de situatie in bedrijven en universiteiten).
- Als bepaalde overheidsinitiatieven willen slagen, moeten we evolueren naar een systeem van nog meer **overheidsfinanciering en cofinanciering**, door samenwerking tussen verschillende instanties (bv. OCMW en gemeentediensten).

4.2.2. Beperkte cognitieve hulpbronnen versus complexiteit van technologie (vereenvoudigen van technologie én belang van opleidingen)

Om ervoor te zorgen dat iedereen mee is met de technologische ontwikkelingen achten de stakeholders volgende zaken noodzakelijk:

- Een **strategienota rond ICT in het onderwijs** (digitale kloof), waarbij het ICT-beleid, het gelijke kansenbeleid en de strategienota van de minister van onderwijs in één nota geïntegreerd zijn.
- Mensen zullen nog meer moeten worden **opgeleid**, maar men kan niet van iedereen verwachten dat iedereen alles over alles kent (cf. "voor de auto ga je ook naar de garagist"). Een opleiding zal dus in hoofdzaak gericht moeten zijn op het gebruik van technologie en minder op het herstellen ervan. Daarnaast moet ervoor worden gezorgd dat iedereen de nodige voorwaarden voor toegang tot technologie heeft. Analoog aan de metafoor van de auto wil dit zeggen dat iedereen moet kunnen beschikken over een

pc (carrosserie); software (benzine); een opleiding (rijschool); hulp en onderhoud (garagist); en het internet (péage op de autosnelweg). Het probleem van hulp en onderhoud kan worden aangepakt doordat het OCMW ICT-cheques zou verdelen onder hulpbehoevenden, naar het voorbeeld van cultuurcheques.

- Wat betreft de 'opleiding' binnen het *Internet voor iedereen*-pakket mag men **geen illusie creëren** dat men op een halve dag iemand echt kan opleiden. Mensen moeten voldoende tijd krijgen en er moeten voldoende gekwalificeerde begeleiders worden voorzien
- Opleidingen moeten zich (nog) meer dan vandaag richten op **basisvaardigheden**.
- Er moeten meer **budgetten** worden voorzien voor lesgevers zodat ze ook effectief les kunnen geven.
- Er moet meer aangepast, gratis **cursusmateriaal** worden voorzien.
- Het cursusaanbod moet meer evolueren van een lineair aanbod (zoals vandaag) naar een modulair aanbod, waarbij mensen kunnen kiezen wat ze wanneer willen volgen.
- In heel deze problematiek is het heel belangrijk om op het **onderwijs en jongeren** te focussen. Men moet trachten de generatiearmoede te doorbreken.
- Men moet zich richten op alle doelgroepen door meer op de specifieke **interesse** van deze mensen in te spelen. Men moet mensen laten **begeleiden** door mensen van hetzelfde niveau. Deze begeleiding op zich moet stimuleren en mag niet het gevoel geven dat men onbekwaam is. Hier zijn veel mensen (vrijwilligers) voor te vinden. Voor deze mensen moeten subsidies worden voorzien, wil men dat ze ook echt in een opleidingsprogramma worden ingeschakeld.
- Er moet een **evenwicht** komen tussen structurele initiatieven en de ondersteuning van initiatieven van onderuit. Er moeten zowel initiatieven komen van onderuit als van bovenaf en bestaande initiatieven (van onderuit) moeten meer worden ondersteund. Bestaande (netwerken) van initiatieven moeten (nog) meer en beter in kaart worden gebracht, want vele van deze initiatieven zijn er al maar werken veeleer los van elkaar. Het is belangrijk om provincies, steden en gemeenten mee te trekken om hierin een rol te spelen en om hierbij een maximale tewerkstelling te voorzien voor ervaringsdeskundigen.
- De **drempel** van het bestaande aanbod van opleidingen moet worden verlaagd. Men moet een vormingsaanbod ontwikkelen voor mensen die 'kansarm zijn op het vlak van ICT', mensen voldoende informeren over de kostprijs van cursussen en ervoor zorgen dat mensen niet afhaken in een cursus doordat ze zich niet bekwaam voelen. Dit laatste kan door het aanbod af te stemmen op de specifieke behoeften van de mensen, door klassen bijvoorbeeld op te splitsen naar behoeften (ofwel gericht op diploma's, ofwel gericht op het kunnen doen en het oefenen).
- Cursussen moeten ook meer **naar de mensen toekomen**. Dit kan in de verenigingen waarin armen het woord nemen. Nog mobieler is de idee van een Digibus, waarbij (meerdere) bus(sen) vol diverse soorten technologische apparaten (computer, gsm, bankautomaat, biljettenautomaat) rondrijdt van gemeente naar gemeente en de mensen daar inwijdt in de werking en het gebruik van deze apparaten.

- De **taal** van technologie en softwarepakketten vereenvoudigen.
- **Gratis** softwarepakketten voorzien voor eenvoudige toepassingen, in combinatie met sensibilisering vanuit de overheid.
- Activiteiten verrijken en/of **plezieriger** maken en zo eigenlijk aan vorming doen doordat technologie er deel van uitmaakt (bijvoorbeeld door sociale vakanties te verrijken met initiatieven gericht op het verkleinen van de digitale kloof; mensen de mogelijkheid te geven een toestel te kopen in de school waar ze een alfabetiseringsopleiding volgen, waardoor de computer een "vehikel voor de alfabetisering" wordt).
- Men moet de digitale kloof opentrekken naar andere technologieën. Om dit probleem op te lossen kunnen we veel verwachten van een soort **knoppencursussen**, die voor het kunnen bedienen van alle technologieën van nut zijn.
- De **doelgroep** moet worden opengetrokken. Men moet cursussen geven aan zowel armen als niet-armen (cf. project Aangen@me Kennismaking in Antwerpen door vzw Recht-Op Kiel in samenwerking met Samenlevingsopbouw, waar de methodiek van 'een paar apart' (armen en niet-armen) reeds meerdere jaren wordt aangewend).

4.2.3. Maatschappelijk druk (reclame)

- Er moet meer informatie komen over gratis opleidingen. Reclame hoeft zeker **niet noodzakelijk commercieel** te zijn. Er is nood aan meer voorlichting of informatie.
- Er is meer nood aan **preventie**. Dit kan zelfs door het maken van een soap op televisie waarin duidelijk wordt gemaakt dat mensen niet alle laatste nieuwe technologische snufjes moeten hebben, maar dat ze ook zonder dit alles menswaardig kunnen leven.
- Mensen moeten zichzelf **weerbaarder** opstellen.
- Men moet **preventief** optreden tegen misleidende en onvolledige reclame. De reclamewereld kan een morele code opstellen, samen met de mensen die in armoede leven. Deze code moet zeer duidelijk zijn, zichtbaar en dus door iedereen gekend. Om de **mensen in armoede te betrekken** moeten er speciale praatgroepen worden ingericht, met mensen uit de sector én armen.
- Het moet vermeden worden dat mensen (te) snel een **kredietopening** kunnen krijgen.
- Er moeten **aanbevelingen** komen zoals bij het roken ("kopen op krediet schaadt uw financiële weerbaarheid").
- Winkels moeten veel meer **(mede)verantwoordelijk** worden gesteld als het verkeerd gaat.
- Men moet duidelijker gaan **onderzoeken** of mensen een krediet echt wel aankunnen.

- Er moet een overzichtelijke site komen met veel **informatie** zodat de consumenten van bepaalde risico's bewuster worden gemaakt. Ook de informatie van de aanbieders moet helderder worden gemaakt.
- Bij dit alles wordt de **overheid een regulerende rol** toegemeten.
- Er zou een **kosten-batenanalyse** moeten komen over het openen van kredieten door niet kredietwaardige consumenten, met nadien een bekendmaking van de resultaten.
- Er moet een verbod/verstrenging komen van de regels in het openen van kredieten door niet-bankinstellingen.
- Er moet voor worden gezorgd dat er terug meer respect wordt betoond voor **niet-technologische alternatieven**.

4.2.4. Maatschappelijk druk (onderwijs)

- **Tijdens de lessen** moeten computers beschikbaar staan, zodat de leerlingen hun werk daar kunnen maken en niet nog eens na schooltijd op de computer moeten zitten. Ook opleiding rond ICT-kennis en -vaardigheden moet meer een plaats krijgen tijdens de lessen.
- Men moet laptops meegeven in **bruikleen**. Dit moet de stigmatisering tegengaan van leerlingen die moeten nablijven omdat ze thuis niet over een computer en het internet beschikken. Een andere oplossing is een **verplichte studie** na de lestijd maar nog binnen de schooluren.
- **Leerkrachten** moeten zelf meer technologische vaardigheden krijgen aangeleerd omdat ze zelf vaak niet meekunnen.
- Om een tekort aan kennis en vaardigheden rond technologie bij sommige kinderen tegen te gaan, moet technologie ook meer **in handboeken** voor allerlei soorten vakken aan bod komen.
- **Onderwijs en gemeenschapsinitiatieven** kunnen elkaar versterken. Er zijn mogelijkheden tot aansluiting.
- Ook binnen het onderwijs moet **vrije software** worden gepromoot.
- Men moet kinderen en jongeren **kritisch** leren omgaan met bepaalde technologische toepassingen, want binnen deze problematiek zijn vaardigheden meer dan alleen maar technische vaardigheden. Dit illustreert het belang van een kritisch metacognitief niveau.
- Leerlingen moeten meer worden aangezet om **samen** een werk te maken. Dan leren ze van elkaar en kunnen ze bij elkaar terecht als iemand bijvoorbeeld niet over een pc met internet beschikt.

4.2.5. Maatschappelijke druk (bankwezen)

- Om het probleem met het onthouden van codes op te lossen, stellen enkele stakeholders technologie met **vingerafdrukken** of een **irisscan** voor.
- Het gebruik van een bankkaart moet **gratis**, evenals het gebruik van een bankrekening. De overheid zou banken moeten verplichten om wedde of leenloon gratis af te halen. Een alternatief is om het (leef)loon contant uit te betalen.
- Banken moeten verplicht worden om **transparante folders** te maken met daarin het aanbod van hun diensten en de kosten daarvan. Hierdoor moet men gemakkelijker verschillende banken kunnen vergelijken. Wat betreft de communicatie tussen banken moet er ook meer overkoepelend overleg komen tussen verschillende banken.
- Er moet een **loketbeambte** worden opgeleid die mensen die problemen hebben met hun bankkaart en de bankautomaat (waaronder mensen in armoede) bijstaat.
- Er is nood aan **beleggingsadvies**. Dit bestaat al voor mensen met 'te veel' geld. Waarom bestaat er geen beleggingsadvies voor mensen met weinig geld? Dit impliceert meer ethisch bankieren.
- Banken moet verplicht worden om de klant te verwittigen als diens bankrekening té zeer in het rood gaat.

4.2.6. Algemeen

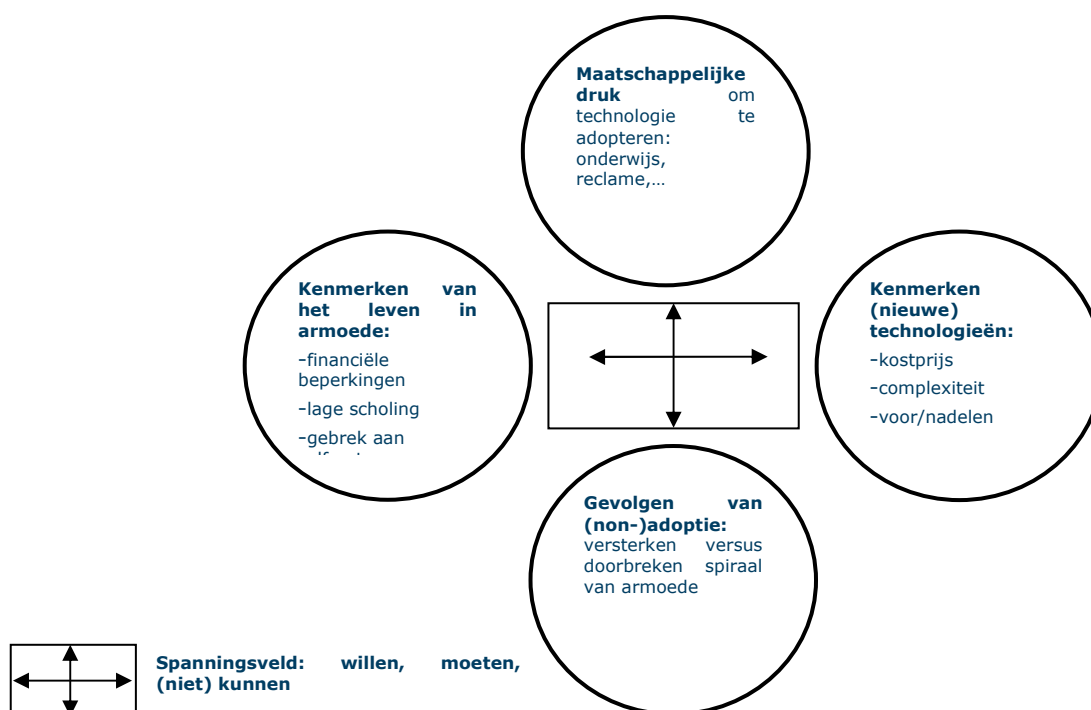
- Stakeholders geven ook nog mee dat men de problematiek van armoede en technologie **breed** moet bekijken en de focus niet enkel mag liggen op mensen in armoede (zoals mensen in armoede zelf ook al aangaven).
- Bepaalde beleidsinitiatieven rond technologie en de digitale kloof zouden ook meer slagkracht hebben als het technologiebeleid zelf minder **versnipperd** zou zijn.

BESLUIT

Dit onderzoek *Aan de overkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie* heeft in grote lijnen twee zaken aangetoond. Ten eerste, dat onder de mensen die in armoede leven er vandaag al heel wat zijn die technologische toestellen bezitten, die met technologie kunnen omgaan en die als ze het zich zouden kunnen permitteren technologie een nog prominentere plaats in hun leven willen geven. Ten tweede, dat de plaats van technologie in het leven van mensen in armoede enkel kan worden begrepen door rekening te houden met hun specifieke situatie. Wanneer het gaat over de kennis van, het gebruik van en de gevoelens over technologie, wordt duidelijk dat het inderdaad gaat over een toestand die zich over meerdere (met elkaar verbonden) levensdomeinen uitstrekt, en ervoor zorgt dat de mensen in armoede van de rest van de samenleving worden gescheiden door een kloof (die ook als dusdanig ervaren wordt), een kloof die ze niet op eigen kracht kunnen overbruggen.

Tegelijk is duidelijk geworden dat technologie de potenties bezit om te helpen om een brug over deze kloof te slaan. Maar dan moeten beleidsmensen en veldwerkers zich realiseren dat de aankoop, het onderhoud en het gebruik van technologie voor mensen in armoede geen sinecure is. Integendeel. Doorheen vele en gevarieerde contacten met de doelgroep zelf, alsook uit gesprekken met anderen (zowel uit de armoedesector als uit de technologiesector), blijkt dat er zeer veel toegangsdrempels tot technologie bestaan. Vele van deze drempels gelden voor diverse soorten mensen in onze samenleving. Maar mensen die in armoede leven worden veelal met een combinatie van deze drempels geconfronteerd. Daarenboven versterken ze elkaar nog eens. Geld is hierbij vaak een eerste reden voor niet-gebruik van (nieuwe) technologieën, maar de problematiek gaat veel verder dan dat. Een gebrek aan technologische kennis en vaardigheden blijkt een tweede grote bekommernis, naast nog andere zaken die doorheen dit project naar boven zijn komen drijven: (on)bekendheid van technologieën, een beperkt gepercipieerd nut, een gebrek aan hulp en informatie, negatieve gevoelens.

Schematisch kunnen we onze onderzoeksresultaten in volgende figuur samenvatten.



Wil men (overheid, technologieproducenten en verkopers van technologie) dat ook mensen in armoede meer kunnen genieten van de voordelen van technologieën die alom aanwezig zijn in onze samenleving, en op die manier ook aansluiting vinden bij de rest van de maatschappij de maatschappij aanwezig en én wil men dat de negatieve gevolgen van non-adoptie van technologie bij mensen in armoede worden geminimaliseerd, dan is de realisatie van de vele geformuleerde (beleids)aanbevelingen en aanzetten tot actie wellicht een goede stap in die richting. Bij het organiseren van een doelmatig beleid mag vooral niet uit het oog worden verloren dat er al meerdere initiatieven bestaan met het expliciete doel om de digitale kloof te helpen verkleinen. Uit hun ervaringen kan veel lering worden getrokken.

Dit project nog maar een begin. De opzet was verkennend, zowel voor wat het verzamelen van (theoretische en empirische) kennis betreft als voor het verkennen van de veranderingsmogelijkheden. Het echte werk zit er pas aan te komen. Ten eerste is het nu zaak om goede ideeën in de praktijk om te zetten. Daarnaast vereisen verdere stappen in het dichten van de digitale kloof ook verder wetenschappelijk onderzoek. Een belangrijke vervolgvraag situeert zich bijvoorbeeld rond het luik van technologische kennis en vaardigheden. Wat gebeurt er – specifiek voor mensen in armoede – vandaag al allemaal rond technologievorming en vooral: wat gebeurt er nog niet? Hoe kan het bestaande aanbod nog beter worden afgestemd op de actuele noden en wensen van armen en welke

leemten in het vormingsaanbod dienen nog te worden opgevuld? Verder onderzoek kan ook de reeds gesignaleerde verschillen in technologiegebruik tussen verschillende categorieën armen dieper uitspitten. Hoe komt het dat sommige groepen armen erin slagen om bepaalde technologieën vrijwel probleemloos te gebruiken, terwijl andere er hulpeloos en fatalistisch mee omgaan, zich ervan afsluiten of er worden van afgesloten? Welke dimensies spelen daarbij een belangrijke rol: de leeftijd, het geslacht, de opleiding, en de etniciteit? Allemaal vragen waarvan de antwoorden verder zullen bijdragen tot een beter begrip van (en oplossingen voor) de onderzoeksproblematiek: de kloof tussen het technologiegebruik van armen en niet-armen.

BIBLIOGRAFIE

Literatuur

Baker Collins, S. (2005), *An understanding of poverty from those who are poor*, in 'Action Research', Londen: SAGE Publications, Vol 3 (1): p. 9-31

Bollens, J. (2004), *De kosten & baten van deelname aan arbeidsmarktgerelateerde opleiding vanuit het perspectief van de werknemer*, Brussel: VIONA-publicatie (i.o. Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap – Departement Werkgelegenheid), 70 p.

Claeys, L. en Spee, S. (2005), *Een virtuele illusie of reële kansen. Gender in de netwerkmaatschappij*, Antwerpen: Steunpunt Gelijkekansenbeleid, 42 p.

De Boyser, K. (2003), 'De blik op uitsluiting op diverse domeinen van het maatschappelijk leven', 51-78 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*, Leuven/Amersfoort: Acco, 517 p.

De Boyser, K. (2003), 'Onderaan de ladder van inkomens en bestedingen', 79-101 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*, Leuven/Amersfoort: Acco, 517 p.

De Boyser, K. (2005), *Armoede opgedeeld: een zicht op meervoudige uitsluiting in België en Vlaanderen* in 'Welzijnsgids – noden, armoede', aflevering 57, juli 2005, p. 55-74

De Boyser, K. (2005), 'Armoede gefragmenteerd: vormen van sociale uitsluiting in Vlaanderen en België', 41-96 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*, Leuven/Amersfoort: Acco, 517 p.

De Boyser, K. (2006), 'Lage inkomen in de balans', 77-94 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006*, Leuven/Amersfoort: Acco, 491 p.

D'Olieslager, T. (2006), 378-439 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006*, Leuven/Amersfoort: Acco, 491 p.

de Haan e.a. (2004), *Surfende senioren*, Den Haag: Academic Service, 158 p.

Dekkers, J.M.G. (2002a), *Dualisering in het digitale tijdperk. Een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionele armoede en informatie- en communicatietechnologie*, Brussel: Federaal Planbureau, 38 p.

Dekkers, J.M.G. (2002b), *Opleiding en kwalificaties, arbeidsmarkt en ICT: de rol van onderwijs en training*, Brussel: Federaal Planbureau, 43 p. (<http://www.plan.be/en/pub/wp/WP0215/WP0215nl.pdf>)

Deleeck, H. (1970), *De mens in de consumptiemaatschappij*, Brussel: Reinaert, 110 p.

Demeyer e.a. (2002), 'Cultuurparticipatie en sociaal-artistieke projecten als elementen van maatschappelijke integratie', 177-188 in Vranken e.a., *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2002*, Leuven/Amersfoort: Acco, 399 p.

de Meyer e.a. (2002), *België on line. 30 voorstellingen voor het e-België van morgen*, Brussel: Koning Boudewijnstichting, 237 p.

Elliott e.a. (2006), *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers*, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 217 p.

Friedewald, M. en Da Costa, O. (2003). *Science and Technology Roadmapping: Ambient Intelligence in Everyday Life (Aml@Life). JRC/IPTS-ESTO-study*, Sevilla: European Science and Technology Observatory (<http://fiste.jrc.es/download/AmlReportFinal.pdf>), 197 p.

Frissen, V. (2000), *De mythe van de digitale kloof. 'Advisor-in-residence' advies van de staatssecretaris van OC en W*, Delft, TNO-Strategie, Technologie en Beleid, 29 p. (http://www.minocw.nl/documenten/Mythe_digitale_kloof.pdf)

Haddon, L. (2000), *Social exclusion and information and communication technologies in 'New media & society'*, Londen: SAGE Publications, Vol 2 (4): p. 387-406

Hargittai, E. (2004), *Internet access and use in context in 'New media & society'*, Londen: SAGE Publications, Vol 6 (1): p. 137-143

Lasn, K. (2002), *Cultuurkrakers: een manifest tegen de ongebreidelde consumptiecultuur*, Rotterdam: Lemniscaat, 242 p.

Lesaffer, P. (2006), 'De digitale kloof is vrouwelijk', 11 in *De Standaard, maandag 6 november 2006*

Leung, L. en Wei, R. (1999), *Who are the mobile phone have-nots?* in 'New media & society', Londen: SAGE Publications, Vol 1 (2): p. 209-226

Meert, H. (2003), *Maken we vooruitgang in het bestrijden van vervoersarmoede in Vlaanderen?*, Leuven: ISEG – KULeuven, 10 p.

Mehra, B. e.a. (2004), *The internet for empowerment of minority and marginalized users* in 'New media & society', Londen: SAGE Publications, Vol 6 (6): p. 781-802

N. (1994), *Algemeen Verslag over de Armoede*, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 431 p.

N. (2004), *Interconnect – nummer 16, maart 2004*, Leuven: IMEC vzw, 16 p.
(<http://www.imec.be/wwwinter/mediacenter/nl/IC16.pdf>), gelezen op 22 juni 2006

N. (2005), *Actuele ontwikkelingen in het betalings- en effectenverkeer. Kwartaalbericht maart 2005*, www.dnb.nl/dnb/bin/doc/kb2005q14_tcm12-55249.pdf, gelezen op 21 juni 2006

N. (2005), *Internet voor iedereen. Nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof*, Brussel, 51 p.

N. (2006a), *Integraal verslag van de Plenumvergadering in de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers van donderdagnamiddag 9/11/2006*, Brussel, 52 p.

N. (2006b), 'Internet voor iedereen'-pakket op www.internetvooriedereen.be, Informatie van de federale overheid, Brussel, gelezen op 20 november 2006

N. (2006c), *Persbericht EU-SILC 2004. De Statistiek naar Inkomens en Levensomstandigheden. Resultaten van de SILC-ensuête 2004*, Brussel: Federale

N. (2007a), <http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsaanbod/volwassen/default.htm>, gelezen op 24 januari 2007

N. (2007b), <http://www.basiseducatie.be/cursus/91/defaultcur.aspx?id=715¢ra=512>, gelezen op 24 januari 2007

N. (2007c), <http://www.basiseducatie.be/cursus/91/defaultcur.aspx?id=1391¢ra=510>, gelezen op 25 januari 2007

N. (2007d), <http://clickxmagazine.zdnet.be/magazines.cfm?id=65377>, gelezen op 27 februari 2007

Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, 13 p.

Robben, S., *Goede praktijk. Strategische ICT-toepassing: de technologie ten dienste van de burger*, Brussel: Kruispunt van de sociale zekerheid: www.ksz.fgov.be/documentation/nl/documentation/Pers/CAF-20051017.ppt, gelezen op 6 juni 2006

Sassi, S. (2005), *Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide* in 'New media & society', Londen: SAGE Publications, Vol 7 (5): p. 684-700

Segers, Y. (2002), *Op weg naar een consumptiemaatschappij: over het verbruik van voeding, kleding en luxegoederen in België en Nederland (19^{de}-20^{ste} eeuw)*, Amsterdam: Aksant, 206 p.

Sen, A. (1983) Poor, relatively speaking. *Oxford Economic Papers*, 35: 153-169.

Steyaert, J. (2002), *De Multimediakaart van Vlaanderen. Een longitudinaal onderzoek naar het bezit en gebruik van multimedia in Vlaanderen – Verslag van de eerste golf*, KULeuven: Faculteit Sociale Wetenschappen (Departement Communicatiewetenschappen),

Steyaert, J. en de Haan, J. (2001), *Geleidelijk digitaal. Een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 118 p.

Thys, R., De Raedemaeker, W. en Vranken, J. (2004), *Bruggen over Woelig Water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?*, Leuven: Acco, 216 p.

Townsend, P. (1979) *Poverty in the United Kingdom. A survey of Household Resources and Standards of Living*. Harmonds-worth, Penguin Books.

Vandebosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D. en Walrave, M. (2006), *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen. Studie in opdracht van het viWTA*, Brussel: viWTA, 211 p.

Van den Bulck e.a. (2005), *Kleurrijk Vlaanderen kleurt grijs*, Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek, 145 p.

Van de Velde, M. en Vranken, J. (2005), *Bruggen over woelig water* (brochure), Antwerpen: OASeS (Universiteit Antwerpen), 26 p.

van Dijk, J. (2006), *The Network Society*, London: SAGE Publications, 292 p.

van Houten, H.J. en von Meijenfildt (1992), *Integraal participatiemanagement. Een strategische herdefinitie van democratie en burgerschap*, 's Gravenhage: VUGA, 219 p.

Van Robaey, B., Dierckx, D. en Vranken J. (2005), *(G)een blad voor de mond: spanningsvelden bij de participatie van armoedeverenigingen aan het armoedebeleid* in Actuele problemen met betrekking tot de sociale cohesie, Gent: Academia Press

van Tijen, R. (1995), *Technologie voor tien miljard mensen*, Dieren: Stichting Demotech, <http://www.demotech.org/design/designB.html?sub=5>, gelezen op 4 juli 2006

Vranken, J. e.a. (2002), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2002*, Leuven: Acco, 399p.

Vranken, J. e.a. (2003), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*, Leuven: Acco, 517p.

Vranken, J. e.a. (2005), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*, Leuven: Acco, 408p.

Vranken, J., Geldof, D. en Van Menxel, G. (1995), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1995*, Leuven/Amersfoort: Acco, 318 p.

Vranken, J. en Goossens, L. (1989), *Hulpverlening en de structuren van het dagelijkse leven van de armen. Een sociologisch onderzoek naar culturele en institutionele drempels in de hulpverlening*, Antwerpen: UFSIA.

Vranken, J. en Steenssens, K. (1996), *Naar het middelpunt der armoede?*, Leuven/Amersfoort: Acco, 123 p.

Webber, S. A. (2004), *Ethnographic interviews on the digital divide* in 'New media & society', Londen: SAGE Publications, Vol 6 (4): p. 529-547

Gesprekken

Gesprekken met verenigingen waarin armen het woord nemen:

- 't *Antwoord* in Turnhout (Otterstraat 116), woensdag 19 juli 2006
- *De Keeting* in Mechelen (Kroonstraat 64-66), donderdag 20 juli 2006
- *Open Huis* in Antwerpen (Lange Stuivenbergstaat 54), woensdag 26 juli 2006
- *Ontmoetingscentrum Welzijn Stuivenberg* in Antwerpen (drie praatavonden in de periode oktober 2006 – februari 2007)

Andere gesprekken

- Interview bij project Aangen@me Kennismaking bij Recht-Op Kiel, vrijdag 29 september 2006
- Interview bij Basiseducatie Open School Antwerpen, vrijdag 29 september 2006

- Interview bij RecuPc, maandag 18 september 2006
- Interview bij VDAB (over de WIS-computer), donderdag 12 oktober 2006