

## TE GAST

In deze rubriek reageert een deskundige gast op een vraag of stelling. Deze week luidt de vraag: is het nog mogelijk om de digitale wereld af te wijzen?

## Digitaal voor ons allemaal



**Frank ROB BEN**

Computervetenschapper, ambtenaar, docent en auteur op het gebied van e-government, informatie- en communicatietechnologie, sociale zekerheid en eHealth

Na de stembusgang nemen miljoenen landgenoten ook die andere burgerplicht weer op, de aangifte van hun personenbelasting. Terwijl sommigen blijven zweren bij de bruine enveloppe, kan het nu veel makkelijker elektronisch. Inkomsten en bijdragen die al door de overheid zijn gekend, staan al netjes vooraf ingevuld. Checken, handtekenen, klaar. En zo hoort het.

Digitale diensten maken ons leven eenvoudiger. Weet u nog toen er voor elk stukje overheidsadministratie een formulier in drievoud bestond? Vaak was de gevraagde info telkens weer dezelfde en het risico op fouten steeg met elke nieuwe invoer.

Vandaag hanteren we het *only-once*-principe. De overheid vraagt u niet meer wat ze al weet. Ook in de gezondheidszorg deden we grote stappen.

Belandt u op spoed en wordt daar gevraagd naar uw medische voor- geschiedenis? Dat kan straks vlotter en juist dankzij eHealth.

Maakt zo veel digitaal u bang? Computers leveren ondersteuning in zowat alles wat we dagelijks gebruiken. Auto's, (vaat-) wasmachines, elektriciteitsnetwerken enzovoort bedienen ons daardoor kwaliteitsvoller en zorgelozer. Voor zowat alles is er een app. Om uw sportprestaties te vergelijken, de verjaardag van uw vrienden te onthouden, de weg te vinden naar een adres of een nieuwe levenspartner... Als u het al kunt verzinnen, heeft iemand er een app of webtoepassing voor gemaakt. Zo vergemakkelijkt de smartphone ons dagelijkse leven, ook administratief.

Moeten we bij zo veel techno- optimisme dan geen vraagtekens plaatsen? Zeker wel. We moe-

ten er absoluut over waken dat er op de digitale sneltrein plaats is voor iedereen, ongeacht zijn of haar sociale status, beroep, kennisniveau, afkomst, taal, woon- plaats of handicap.

De 'sociale inclusie' bij informatisering verdient onze volle aandacht. Zeker voor zaken waar je als gebruiker niet onderuit kan, moet worden gemaakt dat iedereen vlot kan gebruikmaken van de dienst. Van de gebruiker mogen we wel wat goede wil veronderstellen, maar het zou onrechtvaardig zijn dat uitge- rekend de zwaksten aankijken tegen extra kosten en moeite.

Wat dan met de papieren administratie? Het is eigenlijk geen oplossing om voor alles papieren alternatieven te behouden. De papieren omgeving is zowat altijd minder doeltreffend en minder kwaliteitsvol dan de elektronische. Gebruikers die terugvallen op papier dreigen minder goede diensten te verkrijgen.

Wat kunnen we doen om 'sociale inclusie' te bevorderen? Allereerst is een zeker minima-

lisme zinvol. Niet minder sociale bescherming natuurlijk, wel vragen naar minder omslachtige tussenkomsten van burgers, hetzij op papier hetzij elektronisch.

### Sociale inclusie bij informatisering verdient onze volle aandacht

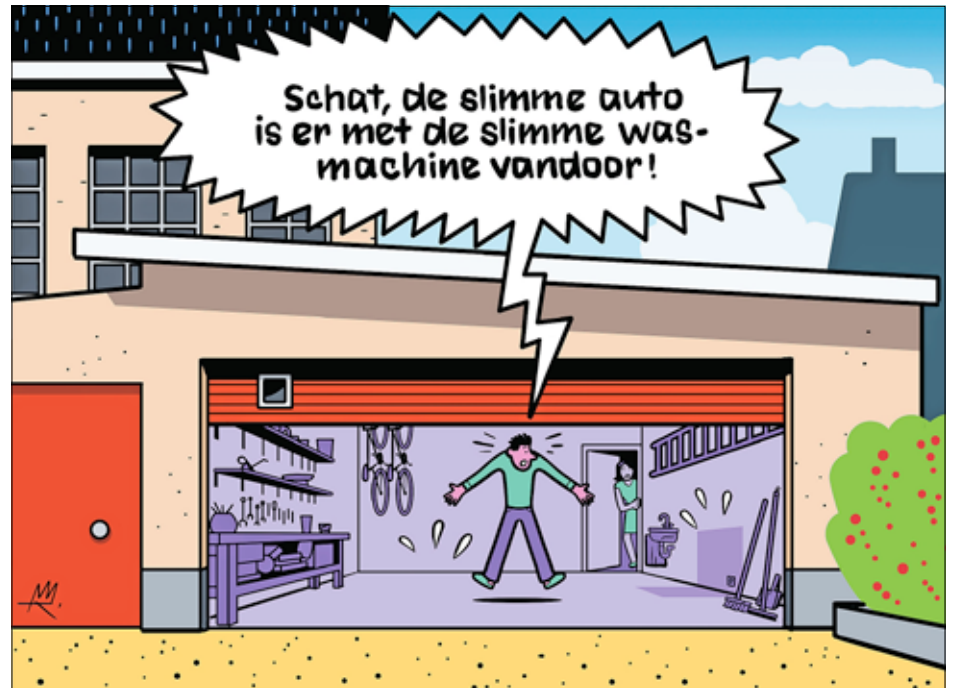
Heeft iemand een bepaald sociaal statuut, zoals het recht op een leefloon of een tegemoetkoming aan personen met een handicap? Dan kunnen afgeleide rechten, zoals de sociale tarieven voor elektriciteit, gas, water, openbaar vervoer en telefoon, automatisch worden toegekend omdat de betrokken organisaties de informatie rechtstreeks uitwisselen. Automatische toekenning is de beste garantie dat sociale maatregelen ook echt inclusief zijn.

Een ruim aanbod aan opleidingen, ook voortgezette opleidingen, is cruciaal om iedereen makkelijk met digitale omgevingen te helpen omgaan. Dat is even

belangrijk als mensen leren lezen of schrijven. We stellen vast dat ook mensen in een sociale situatie almaar vaker een mobiele telefoon hebben en hier zelfs onevenredig veel geld voor betalen. Het materieel moet voor hen toegankelijk en betaalbaar zijn.

Aanbieders van digitale diensten, zeker die van algemeen belang, moeten erover waken dat die diensten gebruiksvriendelijk zijn en gepersonaliseerd worden aangeboden. Daaromtrent werden internationaal goede praktijken uitgewerkt, zoals Anysurfer. Dankzij een nieuwe Europese richtlijn wordt dat toetsingskader vanaf september verplicht voor overheidswebsites.

Ten slotte moeten de elektronische diensten zo worden aangeboden dat ze niet enkel rechtstreeks kunnen worden gebruikt door de eindgebruiker, maar ook door personen op wie de eindgebruiker als hulp een beroep wil doen. Ongeacht of dat organisaties zijn, zoals vakbonden, ziekenfondsen of OCMW's, dan wel familieleden of vrienden.



© Reinhart Croon

## LEZERSBRIEVEN

Reageren op artikelen? Schrijf naar **KERK & leven**, Halewijnlaan 92, 2050 Antwerpen of e-mail naar [lezersbrieven@kerknet.be](mailto:lezersbrieven@kerknet.be), met vermelding van uw naam en adres. De redactie behoudt zich het recht lezersbrieven taalkundig te bewerken en in te korten.

### Angst en dromen

**KERK & leven**, 5 JUNI 2019

Ik kijk elke week uit naar wat de hoofdredacteur schrijft in het *Standpunt*. Wat hij naar aanleiding van de hoogdag van Pinksteren schrijft over angst en dromen is zeer treffend. Hij slaagt erin het oeroude verhaal van de Handelingen der Apostelen te vertalen naar de actualiteit van vandaag. Hij legt als geen ander de vinger op de wonde. Ik heb als voorganger mijn voorbereide preek gelaten voor wat hij was en het artikel integraal voorgelezen in de viering.

**Jozef BOUWENS, Gierle**

### Levensende

**KERK & leven**, 12 JUNI 2019

Proficiat aan de bisschoppen voor *Uw hand in mijn hand*, een dege- lijk en mooi document. Ik heb wel een bedenking. Veel mensen

hechten een groot belang aan zelfredzaamheid omdat ze bang zijn te veel tijd in beslag te nemen van zorgverleners die onder zware tijdsdruk staan. Ze hebben vaak niet de tijd om luisterend en zorgzaam aanwezig te zijn. Bovendien zijn veel bewoners van wzc's eenzaam, waardoor ze het gevoel hebben dat hun leven geen zin meer heeft.

De aanwezigheid van de Kerk bij stervenden is vaak niet mogelijk, omdat heel wat wzc's geen pastores aanwerven. In tegenstelling tot ziekenhuizen, moeten ze die immers zelf betalen. Het pure managementdenken staat dus vaak een waardig levensende in de weg. Het is niet verwonderlijk dat mensen dan euthanasie vragen. Laten we dus geen mensen veroordelen en hun geen kerkelijke rituelen weigeren.

**Mia DE MEYER, via Kerknet**

### Vrouwen staken

**KERK & leven**, 12 JUNI 2019

Zo'n stakingsactie door de vrouwen zou in onze Belgische Kerk ook best eens plaatsvinden. In de meeste parochieteams zijn de vrouwen in de meerderheid. Ze zijn het fundament van een goed werkende parochie.

Ik hoop van harte dat het priesterschap voor vrouwen wordt opengesteld. Ze brengen een heel eigen accent in de Kerk. Het is een kwestie van meer menselijk evenwicht in de Kerk, waar man zowel als vrouw in geloofsgroei elkaar aanvullen.

Dat de actie *Maria 2.0* gegroeid is vanuit de basis, verwondert me geenszins. Die vrouwen staan in de dagelijkse kerkelijke realiteit en ageren dan ook vanuit die context. De beste kerkelijke veranderingen zijn steeds vanuit de basis gekomen.

**Mathieu HORNIX, Bilzen**

Advertentie

GELOVEN is in eerste orde geen religieuze daad, maar een alledaagse activiteit.

LUK VANMAERCKE

Iedereen GELOOFT

192 blz. • € 22,99

Bestellen per mail aan [bestellingen@halex.be](mailto:bestellingen@halex.be) of via [www.halewijn.info](http://www.halewijn.info)

Uitgeverij Halewijn, Halewijnlaan 92, 2050 Antwerpen, tel. 03/210 08 11  
Verzendingskost: 4,95 euro per bestelling

## Iedereen gelooft

Luk Vanmaercke

Wil je weten wat Luk Vanmaercke, hoofdredacteur van Kerk & Leven, zelf gelooft? Hij schreef er dit boek over, voor gelovigen en ongelovigen, voor vurig overtuigden en voorzichtige twijfelaars, voor vrije geesten en eeuwige piekeraars. Het wil niemand bekeren, maar iedereen aan het denken zetten.