



# MaaS voor digibeten: hoe tot inclusieve MaaS-systemen komen

**7/12/2021**

MaaS congres 2021, Antwerpen





# Kwetsbare gebruikers en digitale vaardigheden

- **Gebruikers OV over het algemeen geen keuzereizigers**
- **42% vrouwen en 37% mannen 16-74 beschikken niet over digitale basisvaardigheden ([Barometer van de informatiemaatschappij 2020](#))**
- **26% respondenten vermijden digitale toepassingen. bij 65+ 40%, bij 16-24 13% ([Digimeter 2020](#))**
- **Lager inkomen, gemiddeld zwakkere vaardigheden ([Digimeter 2020](#))**
- **6 op 10 ouderen, laaggeschoolden en mensen met een laag inkomen missen digitale basisvaardigheden ([Digitale vaardigheden bij burgers - Statistiek Vlaanderen](#))**

## SCORE OP 10 OP VAARDIGHEDENSCHAAL

	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Totaal
Gemiddelde op somschaal technologievaardigheden	7.0	7.1	6.8	5.6	4.7	3.4	5.5

Somschaal op basis van voorgaande digitale vaardigheden vragen

Opmerking: deze score moet vooral geïnterpreteerd worden om over leeftijdsgroepen of profielen verschillen op te merken

Bron: digimeter 2020



# Kwetsbare groepen

## Niet exhaustief of exclusief

- **Ouderen**
- **Blinden/slechtzienden**
- **Financieel zwakkeren**
- **Digibeten: de gedwongen vrijgezel uit de Digimeter 2020**
- **Jongeren: bezit smartphone ≠ vaardigheden gebruik**
- **Anderstaligen**
- **Combinatie van bovenstaande**



# Drempels

- **Smartphonebezit nog niet universeel: 18% 65+ en 15% lage SES bezit géén smartphone**
- **Wantrouwen tot zelfs angst voor onbekende systemen**
- **Financieel: drager, kennis en middel betaling**
- **Ouderen verliezen vaardigheden**
- **Je bent in een vreemd land, met een vreemde taal en wil het OV gebruiken, dat gevoel hebben digitaal zwakkeren bij een systeem dat ze niet kennen**
- **Account aanmaken als drempel**



# Vervoersarmoede

- **“Door beperkte verplaatsingsmogelijkheden niet meer op een volwaardige manier aan het maatschappelijk leven kunnen deelnemen.”**
- **Een aspect van armoede, dat andere aspecten versterkt**
- **de groep Stedelijk Openbaar Vervoer-afhankelijken (Minder Mobiel - een bewuste keuze?)**
- **Gebrek informatie expliciete oorzaak vervoersarmoede**



# Oplossingen

- **De digitaal zwakkere bestaat niet, en dus ook dé oplossing niet**
- **Ontwikkel vanuit de minst sterke gebruikers**
- **Zorg voor 'verse' ogen**
- **Maak gebruik van wat bestaat, zoals [Toegankelijkheid meten | Inter of AnySurfer - Voor een toegankelijker internet](#)**
- **Leg de complexiteit niet bij de gebruiker**
- **Zorg voor aanwezigheid: bv. via Teleportel**
- **Smartphone kan niet enige kanaal zijn (platte batterij, data problemen, verlies)**
- **Voorzie ondersteuning**
- **Kinder-/ouderentoets**



# Waarom inzetten op inclusie?

- **Is Openbaar Vervoer wel openbaar als niet iedereen er gebruik van kan maken?**
- **Bruikbaar voor digitaal zwakste groepen = bruikbaar voor alle gebruikers**
- **Wat is het alternatief?**



**Bedankt voor uw  
aandacht**

**Contact:**

**[Mattijs.verhelst@treintrambus.be](mailto:Mattijs.verhelst@treintrambus.be)**

**0490 41 07 13**



**TreinTramBus.be**

*beweging voor beter openbaar vervoer*