

# De digitale mobiliteitskloof in Vlaanderen

Onderzoekinzichten voor beleidsmakers



Februari 2023



## ● Digitalisering in de mobiliteitssector

Smartphones en apps, touchscreens, internetbankieren ... Het zijn maar enkele tastbare voorbeelden van een brede maatschappelijke trend die zowel burgers als bedrijven raakt: digitalisering, of simpel gezegd de toenemende integratie van data en digitale technologieën in de economie en de samenleving.

Deze digitaliseringstrend zorgt ervoor dat mensen en bedrijven meer dan ooit met elkaar verbonden zijn. Dankzij digitale technologieën zijn locatie en afstand voor mensen niet langer obstakels om elkaar te ontmoeten of om informatie uit te wisselen. Digitalisering maakt kennis toegankelijker en makkelijker om te delen. Voor bedrijven zijn digitale technologieën dan weer een opportuniteit om hun werking te optimaliseren en hun klanten nieuwe producten en diensten aan te bieden. Ook de mobiliteitssector ontsnapt niet aan deze trend. Vandaag worden reizigers en pendelaars steeds vaker gevraagd om bij hun verplaatsingen gebruik te maken van digitale mobiliteitsoplossingen.

In het algemeen levert de digitaliseringstrend in de mobiliteitssector heel wat voordelen op.

- Reizigers en pendelaars krijgen toegang tot nieuwe mobiliteitsdiensten die zijn afgestemd op hun specifieke behoeften. Denk bijvoorbeeld aan diensten voor autodelen. Dankzij routeplanningsapps kunnen gebruikers relevante reisinformatie, veranderingen en vertragingen in real-time raadplegen. Gebruikers hebben dankzij digitale innovaties ook meer keuzemogelijkheden qua vervoersmiddel en meer controle bij het plannen van hun verplaatsing.

- Bedrijven krijgen toegang tot een gigantische hoeveelheid data over het verplaatsingsgedrag van mensen. Daardoor kunnen ze gebruikers reisadvies en mobiliteitsoplossingen op maat aanbieden, rekening houdend met individuele voorkeuren op het vlak van bijvoorbeeld kostprijs, tijd en comfort. Digitale technologieën stellen bedrijven ook in staat om hun diensten te verbeteren, kosten te verlagen, inkomstenstromen te diversifiëren en klantrelaties te versterken. Digitalisering opent bovendien kansen voor nieuwe spelers om de mobiliteitsmarkt te betreden. Tegelijkertijd dwingt de trend gevestigde spelers om hun bedrijfsmodellen, aanbod en dienstverlening te updaten.
- Lokale overheden kunnen data en digitale technologieën gebruiken om de verkeerssituatie in hun stad of gemeente te verbeteren. Denk bijvoorbeeld maar aan dynamische borden die autobestuurders helpen om een geschikte parkeerplaats te vinden.

De term **digitale mobiliteitsoplossingen** verwijst in deze brochure naar een brede waaier van digitale producten, diensten en hulpmiddelen die mensen gebruiken om zich te verplaatsen. Het gaat onder meer om digitale tickets voor openbaar vervoer, parking-apps, real-time navigatiesystemen, deelfietsplatformen, online reservatiesystemen voor deelwagens, enzovoort.

## De digitale kloof

Hoewel digitalisering in de mobiliteitssector voordelen oplevert, kunnen niet alle reizigers en pendelaars deze voordelen ten volle benutten.

Zoals elke ontwrichtende trend brengt digitalisering namelijk niet alleen voordelen, maar ook uitdagingen met zich mee. Innovatie komt, zoals altijd, met valkuilen. Reizigers en pendelaars worden steeds vaker uitgenodigd om voor hun verplaatsingen gebruik te maken van digitale diensten, tools en technologieën. Daardoor wordt het voor hen steeds belangrijker om toegang te hebben tot digitale infrastructuur zoals een computer of een smartphone. Bijgevolg hebben reizigers en pendelaars ook digitale vaardigheden nodig om die infrastructuur succesvol te gebruiken. Gelijkaardige vereisten gelden voor mobiliteitsaanbieders. Voor hen wordt het steeds belangrijker om hun digitale producten en diensten, zoals bijvoorbeeld apps, zo te ontwerpen dat ze voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn.

De praktijk leert echter dat digitale toegang en vaardigheden niet gelijkmatig verdeeld zijn over

de samenleving. De mate waarin mensen digitale toegang of digitale vaardigheden hebben, varieert en kan worden beïnvloed door sociaaleconomische factoren zoals geslacht, leeftijd, inkomen, land van herkomst en woonplaats. Terwijl sommige mensen de toegang en de vaardigheden hebben om door de digitale wereld te navigeren, missen andere mensen de toegang, de vaardigheden, of beide. Deze verschillende niveaus van digitale toegang en vaardigheden wijzen op het bestaan van een digitale kloof.

Die digitale kloof heeft als gevolg dat sommige groepen in de samenleving de voordelen van digitale mobiliteitsoplossingen niet ten volle kunnen benutten, of er zelfs helemaal geen gebruik van kunnen maken. Dat werkt beperkend: Wie minder verplaatsingsmogelijkheden heeft, geraakt ook moeilijker op zijn of haar bestemming. Werk, onderwijs, gezondheidszorg en sociale contacten worden voor deze mensen letterlijk onbereikbaar. Op die manier is het mogelijk dat digitale mobiliteitsoplossingen bijdragen aan maatschappelijke problemen als vervoersarmoede en sociale uitsluiting.

## Een obstakel voor inclusieve mobiliteit

Wetenschappelijke studies wijzen erop dat de impact van digitalisering in de mobiliteitssector en van de bijbehorende digitale kloof niet altijd de nodige aandacht krijgt in nationaal en lokaal mobiliteitsbeleid.

Veel beleidsplannen zien mobiliteit als een essentiële voorziening die voor iedereen beschikbaar moet zijn. Een nobele en inclusieve visie, die he-

laas bedreigd wordt door de digitale kloof. Beleid dat inclusieve mobiliteit nastreeft, moet rekening houden met de impact van digitalisering op verschillende gebruikersgroepen en met de daarmee samenhangende digitale kloof. Dit vereist natuurlijk dat beleidsmakers begrijpen hoe de digitale mobiliteitskloof er in hun stad, gemeente of land uitziet.

Belangrijk om op te merken is dat de digitale kloof de samenleving niet opdeelt in twee homogene groepen, namelijk diegenen met digitale toegang en vaardigheden versus diegenen zonder digitale toegang en vaardigheden. De kloof vertegenwoordigt een spectrum aan digitale kansen en beperkingen.



## De digitale kloof in Vlaanderen

Om de digitale mobiliteitskloof beter te begrijpen, startte in 2020 een onderzoeksproject in het kader van het Horizon 2020-programma van de Europese Unie. Dit project, genaamd DIGNITY, onderzocht tussen 2020 en 2022 welke factoren een invloed hebben op het gebruik van digitale mobiliteitsoplossingen door verschillende groepen. Het project liep in vijf Europese landen en regio's, waaronder ook in Vlaanderen.

Het uiteindelijke doel van het project? Beleidsmakers en mobiliteitsaanbieders helpen om de digitale mobiliteitskloof beter te begrijpen, mobiliteitsbeleid inclusiever te maken en oplossingen te ontwerpen die voor iedereen toegankelijk zijn. DIGNITY streeft, kortom, naar een inclusief digitaal mobiliteitsecosysteem waarin iedereen mee kan.

### Data dankzij DIGNITY

Om de digitale kloof in de deelnemende regio's te onderzoeken en in kaart te brengen, gebruikte DIGNITY verschillende onderzoeksmethodes, waaronder een wetenschappelijke enquête bij mobiliteitsgebruikers. Het specifieke doel van deze enquête was om inzicht te krijgen in de obstakels die digitale mobiliteitsoplossingen opwerpen én in de gebruikers die er relatief het meest door getroffen worden. Het onderzoek maakt zo duidelijk welke gebruikers een verhoogd risico hebben om uitgesloten te worden, hetzij omdat ze niet over de toegang en/of vaardigheden beschikken om digitale tools en technologieën te gebruiken, of omdat ze simpelweg wantrouwig zijn ten aanzien van onbekende tools en technologieën.

Om een volledig beeld te krijgen van de digitale mobiliteitskloof in Vlaanderen, onderzocht DIGNITY alle factoren die een invloed kunnen hebben op het gebruik van digitale producten en diensten, zowel in het algemeen als met betrekking tot digitale mobiliteitsoplossingen in het bijzonder. De enquête omvatte bijvoorbeeld vragen over de toegang tot en het gebruik van verschillende soorten digitale technologieën, de frequentie waarmee respondenten deze technologieën

gebruiken, hun houding ten opzichte van deze technologieën, en hun competenties en capaciteiten bij het gebruik van deze technologieën. In wat volgt, zoomt deze publicatie in op een reeks opvallende onderzoeksresultaten.

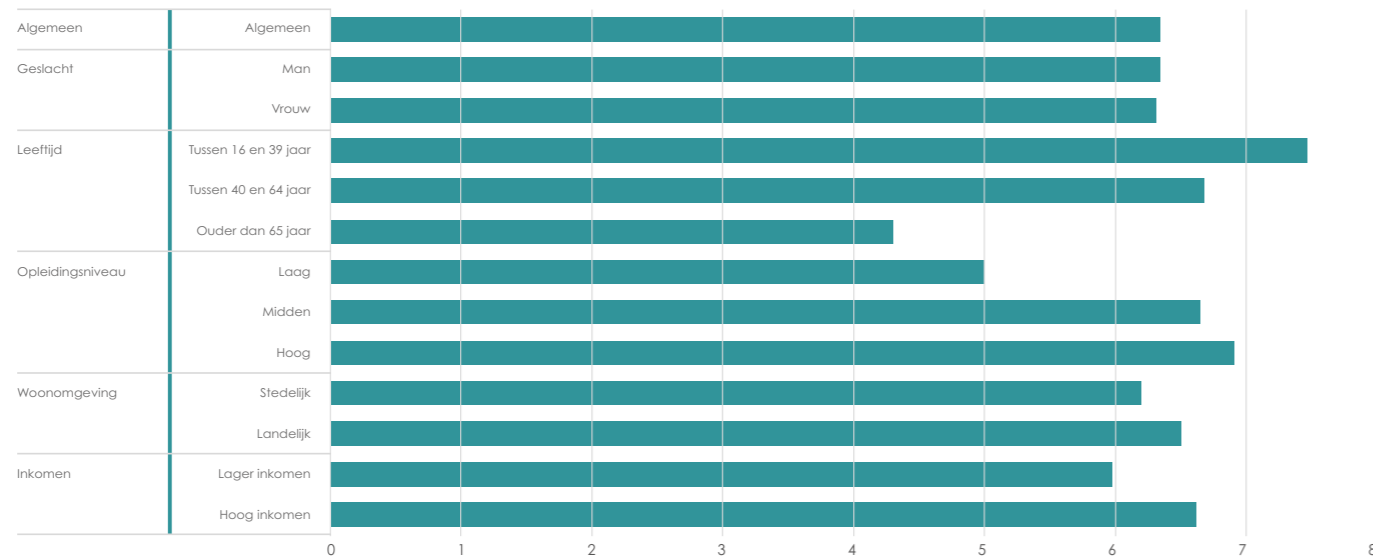
### Algemene digitale toegang en vaardigheden

De enquête legde deelnemers in Vlaanderen eerst enkele meerkeuzevragen voor om te peilen naar hun toegang tot verschillende digitale hulpmiddelen, waaronder internet, computer en smartphone. Uit de resultaten blijkt dat 7% van de algemene bevolking in Vlaanderen helemaal geen toegang tot internet heeft. Dit cijfer stijgt als we kijken naar de toegang tot specifieke digitale apparaten: 8% heeft geen toegang tot een smartphone en 16% heeft geen toegang tot een computer.

Toegang is natuurlijk niet hetzelfde als vaardigheid. De enquête peilde daarom naar de digitale vaardigheden van de deelnemers door hen papieren mock-ups van smartphone-interfaces te tonen. Met behulp van deze mock-ups voerden de deelnemers acht laagdrempelige taken uit, zoals bijvoorbeeld het laten verschijnen van een toetsenbord op het scherm, het instellen van een website als bladwijzer, het gebruiken van de zoekfunctie, het wijzigen van de algemene instellingen, het terugkeren naar een vorig scherm met behulp van een pijltje, enzovoort. Deelnemers die slechts vier, of minder, van de acht taken correct vervulde werden verondersteld 'beperkte digitale vaardigheden' te hebben. In Vlaanderen bleek dit het geval te zijn voor 18% van de respondenten.

Gemiddeld scoorden de deelnemers 6,34 op de digitale vaardigheidstest. Factoren als leeftijd, opleidingsniveau en in mindere mate ook inkomen hebben een sterke invloed op digitale vaardigheden, zo blijkt uit de enquête. De testscore is beduidend lager voor deelnemers van 65 jaar en ouder, deelnemers met een lager opleidingsniveau en in mindere mate ook voor deelnemers met een lager inkomen\*. Alle andere groepen deelnemers wisten de gemiddelde score daarentegen te evenaren of te overtreffen.

## Gemiddelde score op de digitale vaardigheidstest



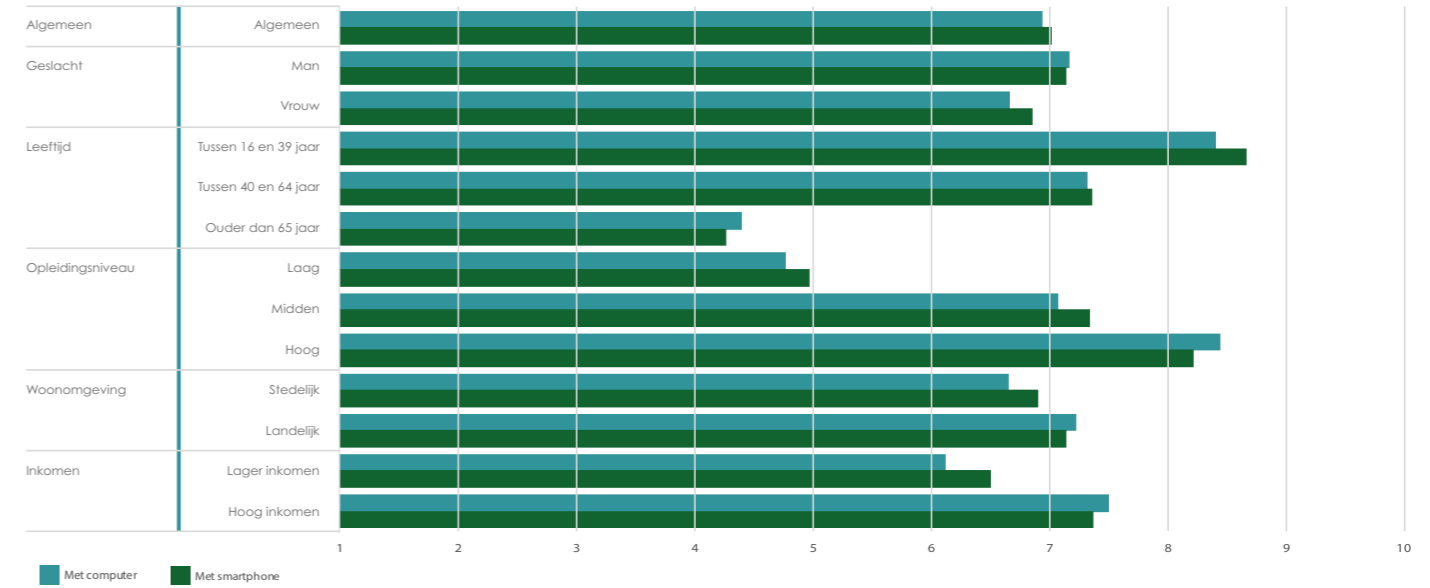
## Digitale mobiliteitsoplossingen

Om vast te stellen of digitale mobiliteitsoplossingen inderdaad een digitale kloof creëren tussen verschillende gebruikersgroepen, ging de enquête dieper in op de houding van deelnemers ten aanzien van de digitale tools en technologieën die nodig zijn om een verplaatsing te plannen en uit te voeren. Aanvullende enquêtevragen gingen na welke bronnen (zowel digitaal als niet-digitaal) deelnemers gebruiken om informatie over het openbaar vervoer op te zoeken, hoe frequent ze bepaalde digitale mobiliteitsoplossingen gebruiken, en of ze zich beperkt voelen omdat ze digitale vaardigheden nodig hebben om zich te verplaatsen in hun buurt, gemeente of stad.

### Een verplaatsing plannen

De enquête vroeg deelnemers om aan te geven hoezeer ze vertrouwen hebben in hun vermogen om een onbekende verplaatsing met het openbaar vervoer te plannen. En dat met behulp van een computer en een smartphone. In Vlaanderen is dit vertrouwen groot. Op een schaal van 1 (geen vertrouwen) tot 10 (heel zelfverzekerd) beoordeelde de gemiddelde deelnemer zijn of haar vermogen om een verplaatsing digitaal te plannen op 6,92 bij gebruik van een computer en op 7 bij gebruik van een smartphone. Leeftijd, opleidingsniveau en inkomen lijken opnieuw een sterke invloed te hebben op dit resultaat. Deelnemers van 65 jaar en ouder, deelnemers met een lager opleidingsniveau en deelnemers met een lager inkomen hebben minder vertrouwen.

## Gemiddeld vertrouwen in het plannen van een onbekende verplaatsing met het openbaar vervoer

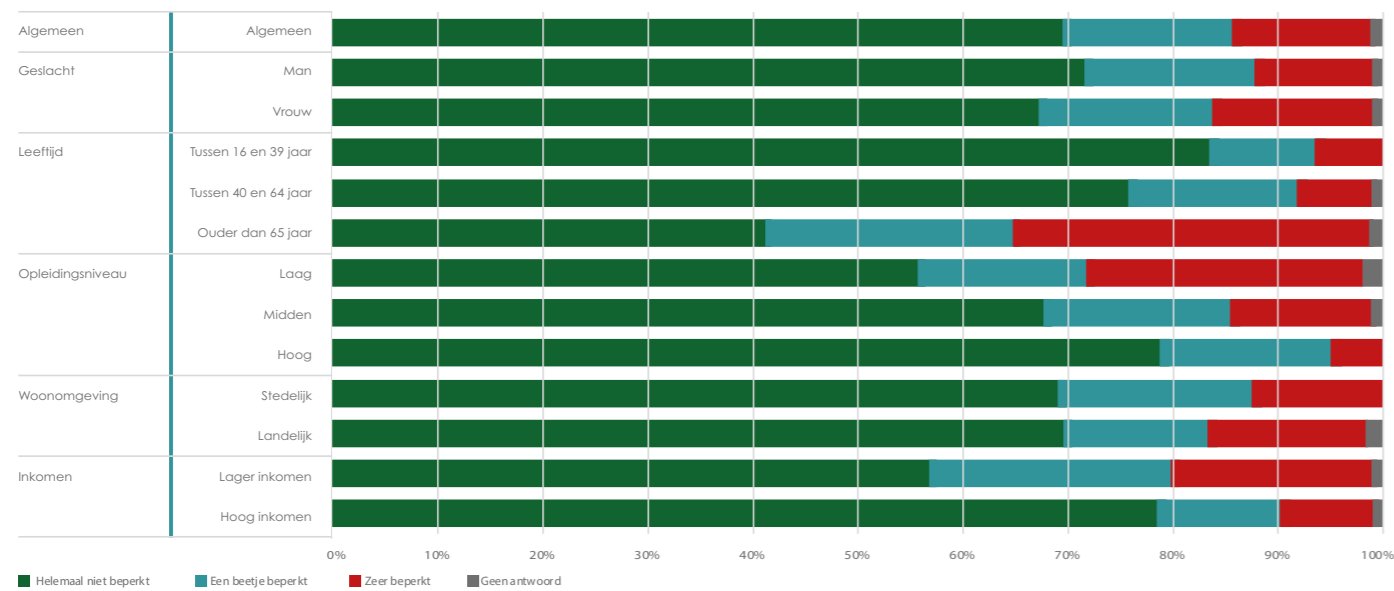


In het algemeen toont de enquête aan dat 13% van de deelnemers zeer beperkt is in zijn of haar dagelijks verplaatsingsgedrag omdat ze het gevoel hebben dat ze de digitale vaardigheden missen die nodig zijn om een verplaatsing te plannen. Ook hier hebben factoren als leeftijd, opleidingsniveau en inkomen een sterke invloed op het resultaat. Omdat ze het gevoel hebben dat ze de digitale vaardigheden missen die nodig zijn om een verplaatsing te plannen, voelen deelnemers van 65 jaar en ouder, deelnemers met een lager opleidingsniveau en deelnemers met een lager inkomen zich beperkter in hun dagelijkse verplaatsingen.

Houd er rekening mee dat de enquête werd afgenomen tijdens de COVID-19-pandemie, wat mogelijk een impact heeft op de manier waarop respondenten face-to-face-contact benaderden. Er zijn ook aanwijzingen dat de pandemie het gebruik van digitale tools en technologieën beïnvloedde. Social distancing en lockdownmaatregelen zorgden waarschijnlijk voor een toename in het gebruik van digitale mobiliteitsoplossingen.

\* De enquête beschouwt alle deelnemers die aangaven dat hun inkomen volstaat om comfortabel te leven als 'deelnemers met een hoog inkomen'. Deelnemers die aangaven dat het maar net, net niet, of totaal niet lukt om rond te komen, behoren tot de 'deelnemers met een lager inkomen'. Het gaat hier dus om een subjectieve en persoonlijke inschatting.

### Beperkt in dagelijks verplaatsingsgedrag omdat digitale vaardigheden nodig zijn om de verplaatsing te plannen

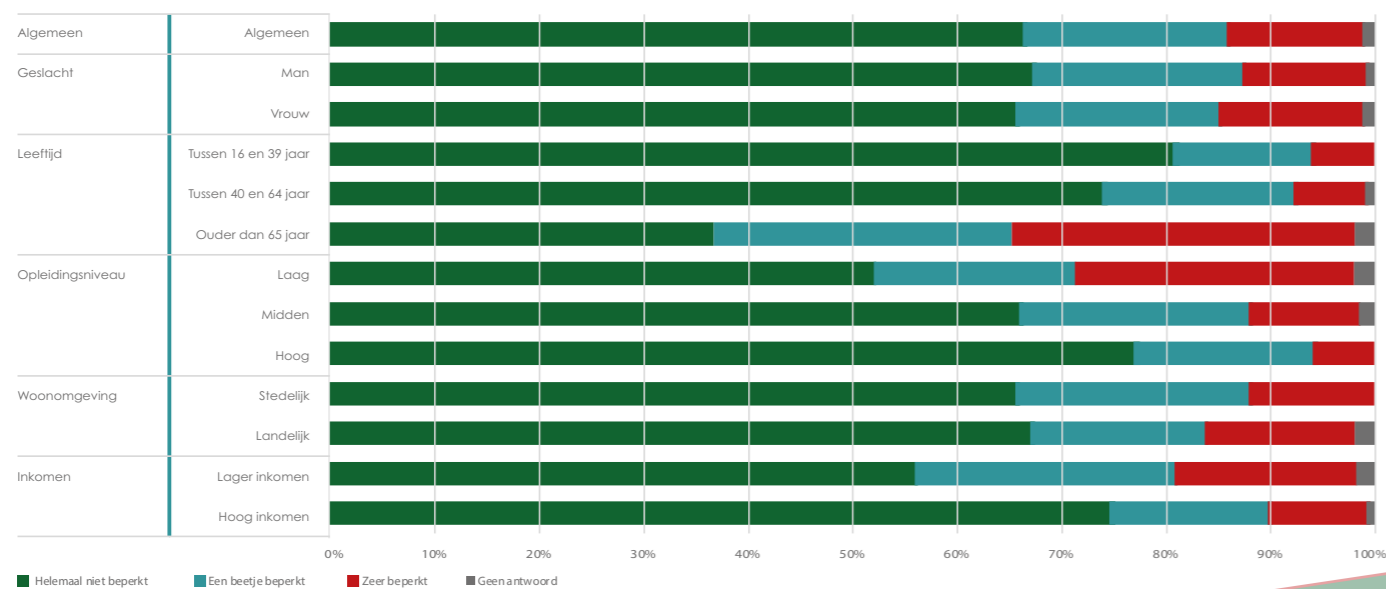


In een gerelateerde vraag gaf 21% van de deelnemers aan nooit digitale tools of technologieën te gebruiken om informatie over het openbaar vervoer op te zoeken. Voor deelnemers met een lager inkomen loopt dit op tot 26%. Bij deelnemers van 65 jaar en ouder en deelnemers met een lager opleidingsniveau schiet het cijfer nog verder omhoog naar respectievelijk 52% en 51%.

### Een verplaatsing uitvoeren

Een gelijkaardig beeld verschijnt als aan deelnemers wordt gevraagd of ze zich beperkt voelen in hun verplaatsingsgedrag omdat digitale vaardigheden nodig zijn tijdens het verplaatsen zelf. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het digitaal ontgrendelen van een huurfiets of het tonen van een digitaal ticket. 13% van de deelnemers geeft aan zich inderdaad erg beperkt te voelen in zijn of haar verplaatsingsgedrag. En nogmaals blijkt dat deelnemers van 65 jaar en ouder, deelnemers met een lager opleidingsniveau en deelnemers met een lager inkomen meer kans hebben om gevoelens van beperking te ervaren.

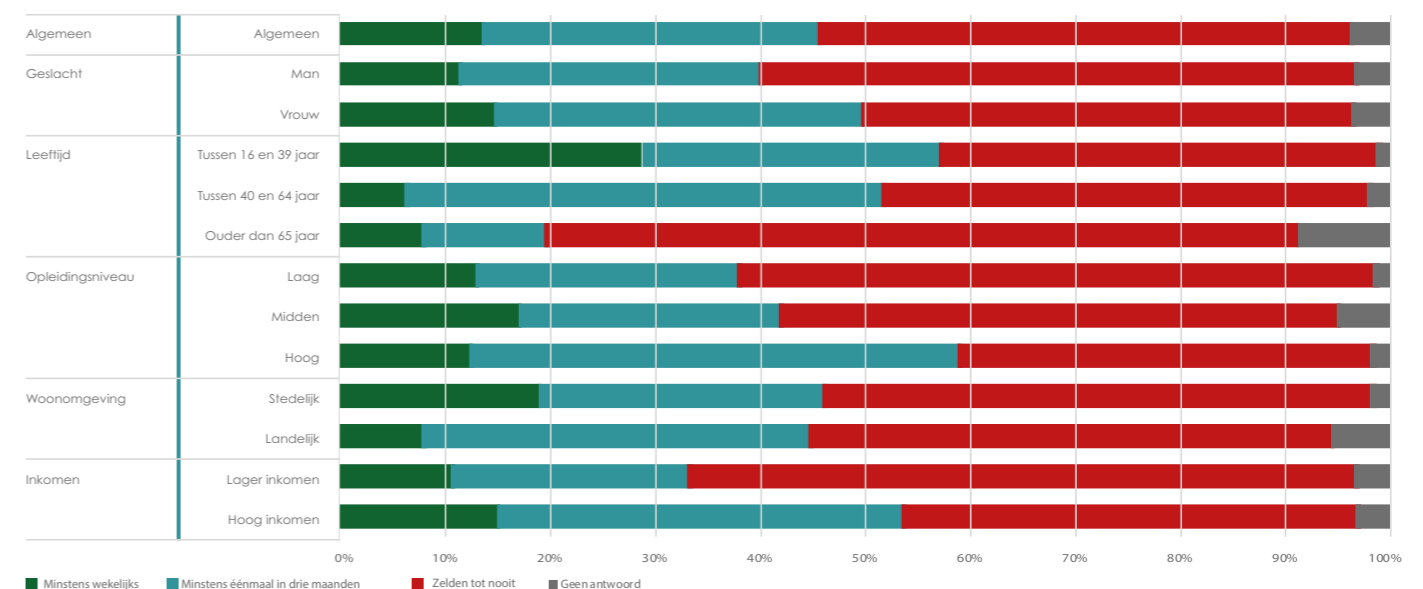
### Beperkt in dagelijks verplaatsingsgedrag omdat digitale vaardigheden nodig zijn om de verplaatsing uit te voeren



### Gebruik van digitale mobiliteitsoplossingen

Tot slot zoomde de enquête specifiek in op het gebruik van digitale mobiliteitsoplossingen. Daaruit blijkt dat meer dan de helft van de deelnemers (51%) nooit digitale mobiliteitsoplossingen gebruikt. Vooral deelnemers van 65 jaar en ouder, deelnemers met een lager opleidingsniveau en deelnemers met een lager inkomen maken er minder gebruik van dan gemiddeld. Het gebruik varieert ook afhankelijk van woonplaats. Stadsbewoners gebruiken frequent digitale mobiliteitsoplossingen (d.w.z. wekelijks), terwijl plattelandsbewoners ze eerder sporadisch gebruiken (d.w.z. één keer in de laatste drie maanden). Zowel bij stads- en plattelandsbewoners is de groep die zelden of nooit digitale mobiliteitsoplossingen gebruikt even groot. Beide schommelen rond het algemene gemiddelde van 51%. Hier is met andere woorden geen onderscheid tussen stads- en plattelandsbewoners.

### Gebruik van digitale mobiliteitsoplossingen



### De enquête in Vlaanderen

- uitgevoerd tussen juni 2021 en september 2021
- bij 418 deelnemers
- verspreid over heel Vlaanderen





## Klaar om de kloof te dichten?

Om beleidsmakers te ondersteunen bij het overbruggen van de digitale mobiliteitskloof, ontwikkelde DIGNITY een toolkit met inspirerende tools en methodieken.

Ontdek de DIGNITY-toolkit op <https://dignity-toolkit.eu/> !

## In een notendop

Uit de DIGNITY-enquête blijkt dat er in Vlaanderen grote verschillen zijn wat betreft mensen hun toegang tot digitale tools en technologieën en hun vaardigheid in het gebruik ervan. Er is een kloof in de manier waarop verschillende groepen in de Vlaamse samenleving profiteren van de digitalisering in de mobiliteitssector en van het toenemende aantal digitale mobiliteitsoplossingen.

Vooraf bij mensen van 65 jaar en ouder, mensen met een lager opleidingsniveau en mensen met een lager inkomen zien we een kloof met het Vlaams gemiddelde. Deze drie groepen:

- hebben minder vertrouwen in hun vermogen om een onbekende verplaatsing met het openbaar vervoer digitaal te plannen;
- voelen zich beperkter in hun verplaatsingsgedrag omdat digitale vaardigheden vereist zijn om de verplaatsing te plannen;
- voelen zich beperkter in hun verplaatsingsgedrag omdat digitale vaardigheden nodig zijn om de verplaatsing uit te voeren;

- en gebruiken digitale mobiliteitsoplossingen minder frequent.

Het hoeft niet te verbazen dat dit ook de groepen zijn die relatief gezien minder algemene digitale vaardigheden hebben en minder vertrouwen hebben in hun vermogen om deze vaardigheden in te zetten. Uit bestaand wetenschappelijk onderzoek blijkt helaas dat dezelfde maatschappelijke groepen sowieso het grootste risico lopen op vervoersarmoede, zelfs zonder rekening te houden met de impact van de digitalisering in de mobiliteitssector.

Opvallend is, tot slot, dat plattelandsbewoners in Vlaanderen minder frequent gebruik maken van digitale mobiliteitsoplossingen dan hun stedelijke tegenhangers. Plattelandsbewoners worden echter niet getroffen door een gebrek aan digitale toegang of digitale vaardigheden.

## Samen bruggen bouwen

Bepaalde groepen in de samenleving kunnen de voordelen van digitale mobiliteitsoplossingen niet ten volle benutten, of kunnen er zelfs helemaal geen gebruik van maken. Zij lopen daardoor meer kans op vervoersarmoede en sociale uitsluiting.

Gelukkig is de digitale mobiliteitskloof niet in steen gebeiteld. Beleidsmakers op alle overheidsniveaus kunnen deze kloof helpen verkleinen en overbruggen door:

- inzicht te verwerven in de maatschappelijke impact van digitale mobiliteitsoplossingen;
- beleid te implementeren dat goedbedoelde stappen richting digitalisering begeleidt.

Mobiliteitsaanbieders kunnen ook helpen door rekening te houden met de kloof bij het ontwerp van gebruiksvriendelijke digitale producten en diensten. Enkel door samenwerking met alle betrokken stakeholders, van reizigers en pendelaars tot mobiliteitsaanbieders en sociale organisaties, ontstaat een inclusief digitaal mobiliteitsecosysteem waarin iedereen mee kan.

Samen kunnen we bruggen bouwen.  
Samen dichten we de digitale kloof!

Reproductie is toegestaan op voorwaarde dat de bron wordt vermeld.

Deze publicatie kwam tot stand in het kader van het DIGNITY-project, gefinancierd door het EU Horizon 2020 onderzoeks- en innovatieprogramma onder subsidieovereenkomst N° 875542.



De verantwoordelijkheid voor de inhoud van dit document ligt bij de auteurs. De inhoud weerspiegelt niet noodzakelijk de mening van de Europese Unie. De Europese Commissie is niet verantwoordelijk voor het gebruik van de informatie in deze publicatie.

Februari 2023

[www.dignity-project.eu](http://www.dignity-project.eu)



Auteurs: Merten De Kinderen en Sam Delespaul (Mobiel 21 vzw, [info@mobiel21.be](mailto:info@mobiel21.be), België)  
Grafische vormgeving: Annabel De Croo, [www.grafischbedenker.be](http://www.grafischbedenker.be)