

Dossier

“De digitale kloof bij mensen in armoede” 2.0 (2021)

1.Situering

In 2016 zag ons dossier ‘De Digitale Kloof bij mensen in armoede’ het levenslicht. Met een verkennend kwantitatief en kwalitatief onderzoek met 50 respondenten/ mensen in armoede werd gepeild naar de digitale noden van onze doelgroep in de snel evoluerende digitale wereld. In welke mate had iedereen toegang tot digitale middelen en maakte men er ook gebruik van? Wat was hun motivatie en wat waren hun vaardigheden? Het ‘e-inclusiebeleid voor mensen in armoede’ van Dr. Ilse Mariën (researcher Imec/ VUB, tevens bestuurslid bij De Lage Drempel) vormde een leidraad in het dossier.

We kwamen hierbij tot een aantal beleidsaanbevelingen, waarbij we er in 2018 twee uitwerkten in een projectdossier: nl.1/ vormingen op maat (in de vereniging) aan een digitaal ongeletterde of beperkt geletterde doelgroep en 2/ uitrol van een uniform digipunt met begeleidingsmogelijkheden.

Dit project rond digitale inclusie van laaggeletterde mensen in armoede (“De digitale drempel voorbij”) werd in 2018 ingediend bij de Koning Boudewijnstichting, waarbij we groen licht kregen om dit uit te werken. Midden 2018 werd een werkgroep opgericht en gestart met opleidingen via Centrum Basiseducatie Open School Mechelen. Er werd ook een naam gekozen voor het digipunt, nl. **DigiDrempel**.

Sinds januari 2019 zijn we hier mee gestart, bemand door vrijwilligers met digitale competenties. Mensen kunnen er 2x / week zonder afspraak gratis terecht voor hun digitale hulpvragen via smartphone, tablet, PC of laptop. Samen met de bezoeker zoekt de vrijwilliger naar een oplossing.

In 2019 **werden 131 vragen i.v.m. digitale problemen gesteld. 75% van de vragen handelden over de smartphone.** De vragen betroffen diverse onderwerpen: het in gebruik nemen van een smartphone, adressen toevoegen, info opzoeken, apps downloaden, WhatsApp, foto’s ...Met de DigiDrempel bereikten we ook nieuwe bezoekers nl. 18% van de vraagstellers kwamen voor de eerste keer bij ons. Het is vooral de bedoeling de **bezoeker meer zelfredzaam te maken**. De bezoekers kunnen hun eigen smartphone, tablet, PC of laptop gebruiken of de toestellen van de DigiDrempel gebruiken.

Tal van vormingen werden en worden nog steeds ingericht in samenwerking met CBE Open School (nu LIGO genoemd) over allerlei digitale onderwerpen: basisvorming computer, werken met smartphone en tablet, mailen, opzoeken op internet... Ook geven de vrijwilligers zelf vormingen. We

hebben ook een website en DigiGids (handleiding om te beginnen werken met smartphone) opgemaakt.

Begin 2021 werd via middelen van Vlaanderen een digitale werker aangeworven die de DigiDrempel nog verder zal professionaliseren. Onder meer willen we **via digitale buddy's mensen in armoede verder digitaal vaardiger te maken en zo ook meer verbindend te werken**. De werker kan zich hierbij laten bijstaan door zgn. **digitale ambassadeurs**; dit zijn bezoekers die reeds 'into ICT' zijn, en reeds hebben leren werken met smartphone, computer of sociale media en daar andere mensen enthousiast over willen maken.

Wat is de situatie nu 5 jaar later?

Het risico op digitale uitsluiting is geen vaststaand gegeven. Het is niet enkel gelinkt aan leeftijd of opleidingsniveau, want door de snelheid van digitalisering loopt iedereen risico op digitale uitsluiting. Niet alle mensen in armoede missen ook digitale vaardigheden. Sommigen weten goed hoe digitale technologie werkt, maar hebben gewoon minder of geen toegang tot een computer of het internet.

De Covid-19 gezondheids crisis heeft alleszins de nood aan digitale middelen doen toenemen om toegang te krijgen tot bvb. onderwijs, diverse diensten, werk, sociaal contact...Tijdens de lockdown was de afhankelijkheid van digitale middelen nog nooit zo groot. Dit had zijn impact op onze doelgroep: in tegenstelling tot vroeger, was de roep om digitale vorming en bijscholing zeer groot bij mensen in armoede; velen hadden het gevoel terug de boot gemist te hebben !

Daarom was een opvolgingsenquête meer dan noodzakelijk : heeft onze doelgroep minder of meer toegang tot digitale middelen dan in 2016? Maken ze meer of minder gebruik van deze middelen? Hoe evolueerden hun motivatie en digitale vaardigheden? En vooral : wat kunnen we eraan doen?

We constateren alvast dat meer mensen thuis een internetaansluiting hebben en over meer digitale middelen beschikken. Vooral het belang van de smartphone is toegenomen. Helaas zitten we met onze doelgroep nog niet op het Vlaams gemiddelde. Internet is ook nog steeds geen basisrecht , maar een voorrecht ... Ook rechten als wonen, onderwijs of gezondheid worden voor onze doelgroep niet altijd gegarandeerd in de digitale samenleving. Er is nog een weg te gaan!

2. Methodologie

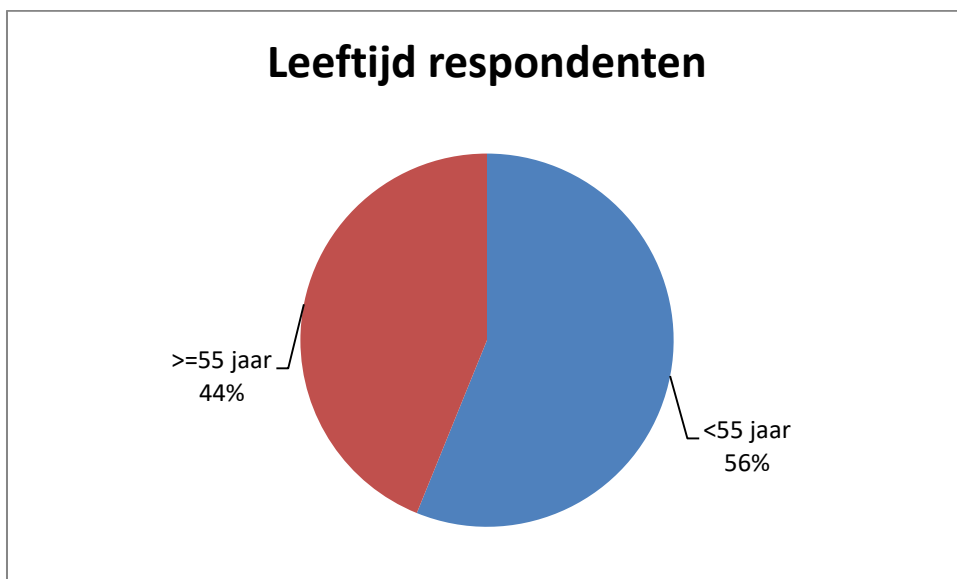
In het kader van een beperkt kwantitatief onderzoek werd de enquête van 2016 hernomen om de evolutie te bestuderen. Enkele bijkomende vragen waren nodig. In dit verkennend onderzoek hebben 57 respondenten uit onze doelgroep de enquête beantwoord. De afname van de enquêtes gebeurde meestal face-to-face in De Lage Drempel of bij een andere armoedeorganisatie (Sociale kruidenier, St. Vincentiusverenigingen, Koraalhuis, ...) De afname gebeurde tijdens de Covid-19 gezondheids crisis.

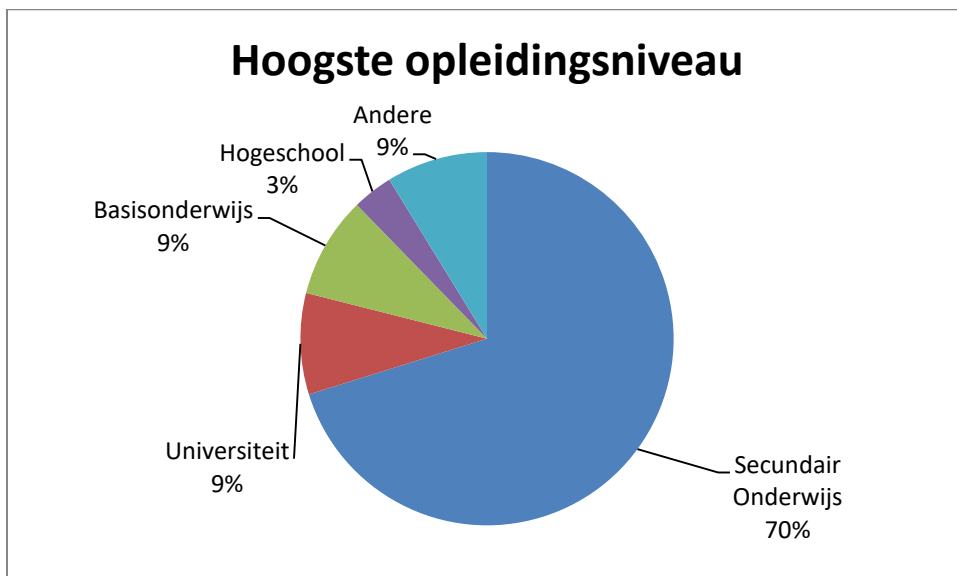
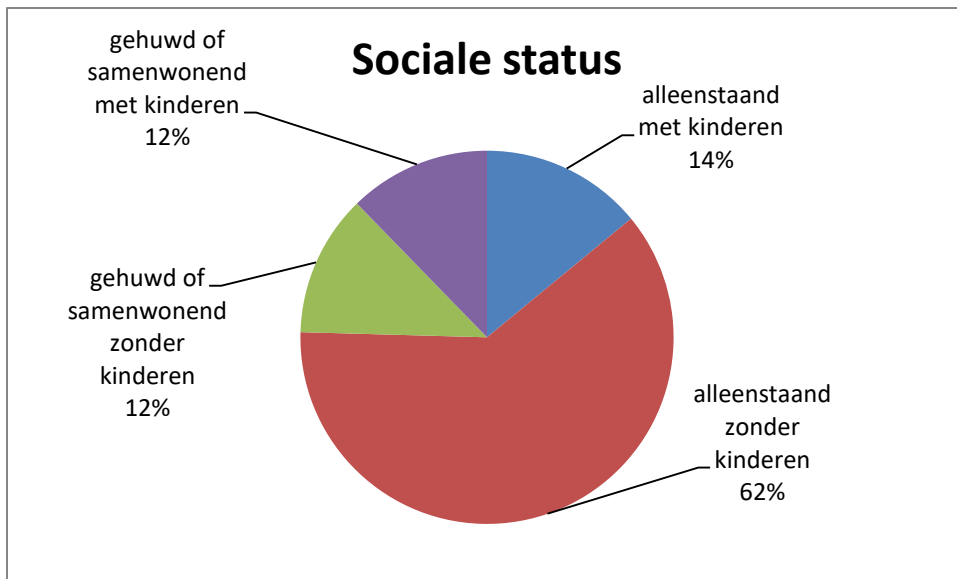
We toetsten de antwoorden af bij een kleine online focusgroep. Daar komen ook de korte quotes vandaan (in het kadertje).

Waar mogelijk wordt ook gerefereerd naar de nationale cijfers van de Imec digimeter 2019 en/of De Barometer digitale inclusie 2020-VUB, UC Louvain, KBS. Dit zijn echter cijfers van vóór de Covid-19

gezondheidscrisis. Cijfers betreffende 2020 zijn, bij het opstellen van dit document, nog niet beschikbaar.

3. Socio-demografische onderverdeling van de respondenten.





Van de personen die secundair onderwijs (70%) hebben gevolgd, heeft 2/3 hoger secundair onderwijs gevolgd. ‘Andere’ bevat personen die in het buitenland onderwijs hebben gevolgd of geen antwoord hebben gegeven op deze vraag.

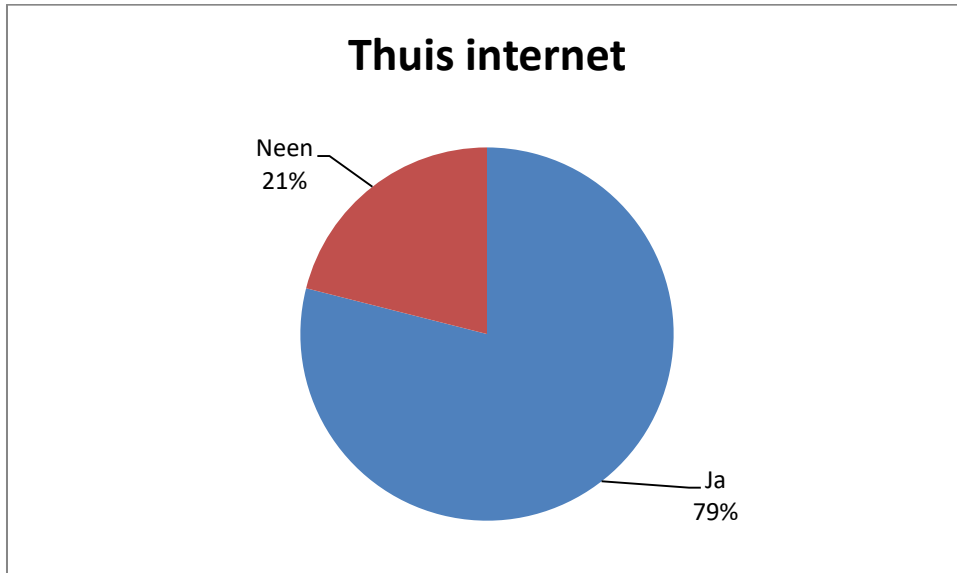
88% van de bevroegden spreekt wel thuis Nederlands.

4. Mechanismen die tot digitale uitsluiting leiden nl. toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden.

We hanteren dezelfde indeling als in ons rapport ‘De digitale kloof bij mensen in armoede’ (2016) om waar mogelijk vergelijkingen te maken. De indeling, digitale kloof van de eerste, de tweede en de derde graad, is gebaseerd op barometer digitale inclusie 2020-VUB, UCLouvain, KBS.

4.1 Ongelijke toegang of digitale kloof van de eerste graad

Toegang hebben tot digitale middelen en internet is een basisvoorwaarde om digitale inclusie te bereiken. De ongelijke toegang tot digitale middelen (computer, tablet, smartphone) en toegang tot een internetverbinding wordt digitale kloof van de eerste graad genoemd.



79% van de respondenten heeft een internetverbinding thuis. In 2016 was dit nog maar 48%. Er is dus vooruitgang op het hebben van een internetverbinding. Helaas hebben nog steeds 21% geen internetverbinding thuis. Alleenstaanden zonder kinderen hebben het minst een internetverbinding thuis. 26% van hen heeft thuis geen internetverbinding. Hoe hoger de opleiding, hoe meer men beschikt over internet.

In 2019 beschikte 90 % van de huishoudens in België over een internetverbinding. In België hebben 22% van alleenstaanden zonder kinderen geen internetverbinding (bron: barometer digitale inclusie 2020-VUB, UCLouvain, KBS)

Dit betekent dat slechts 79% van onze doelgroep thuis internet heeft, tegenover 90% van de Belgische huishoudens. Het betekent ook dat 26% van de alleenstaanden zonder kinderen in onze doelgroep geen internet heeft, tegenover 22% op nationaal niveau.

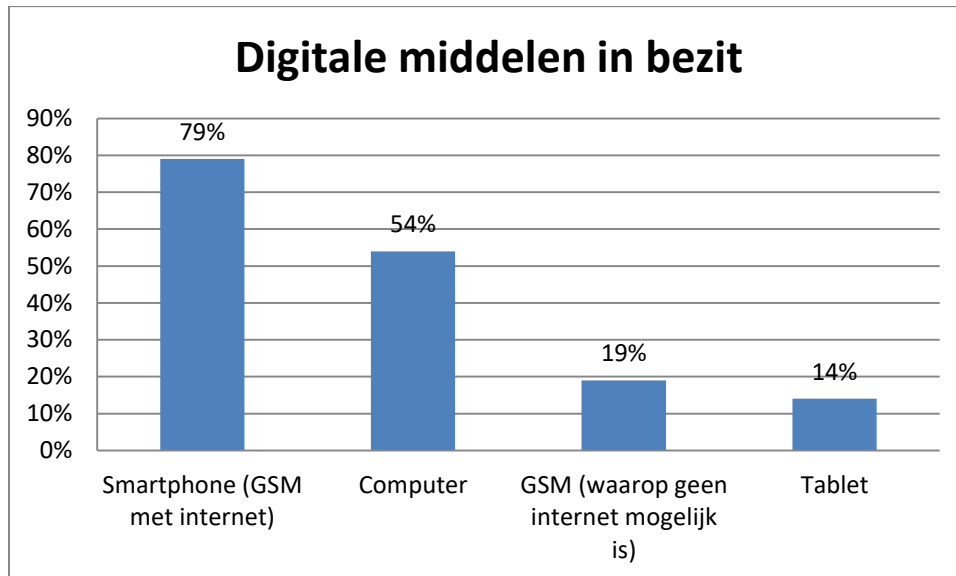
"Ik ondervind veel druk om thuis internet te hebben, omdat ik meer en meer dingen moet regelen via internet voor de mutualiteit, stad, de watermeter, ..."

"Internet is veel te duur. Zelfs basisinternet kost me nog 27 € /maand. Er is wel sociaal tarief, maar dat moet ik achteraf aanvragen en weer attesten -online !- opsturen"

Ondanks dat de toegang tot internet bij onze doelgroep is toegenomen, laat de kwaliteit van de internetverbindingen soms te wensen over. Het soort toegang heeft zijn impact op de wijze waarop men het internet gebruikt en de ontwikkeling van digitale competenties. Mensen met een beperkte toegang stellen zichzelf beperkte doelen en zullen minder diverse online activiteiten uitproberen: informatie opzoeken, online bankieren, e-government...

Kwaliteitsvol internet is een recht! Internet zou moeten beschouwd worden als een basisbehoefte zoals water en energie!

Telenet is in einde 2020/januari 2021 gestart met het aanbieden van Essentieel Internet: 5€/maand en 20GB. Slechts 30% van de bevroegden hebben hier interesse in.



79% van de respondenten bezitten een smartphone (met internet). In 2016 waren de cijfers: smartphone 40%, computer 56%, GSM 70%, en tablet 18%.

90% van de Belgen bezit een smartphone, 23% een GSM, 40% een vaste PC, 81% een laptop, 64% een tablet (bron: Imed digimeter 2019)

Dit betekent dat 79% van onze doelgroep een smartphone bezit, t.o.v. 90% van de Belgen.

Het bezit van de smartphone bij onze doelgroep is evenwel sterk gestegen. Wellicht is dit omdat applicaties op een smartphone vrij gemakkelijk en intuïtief te gebruiken zijn voor het uitvoeren van eenvoudige taken zoals het gebruiken van openbaar vervoer, het lezen van mails en het checken van sociale media. Maar een smartphone is niet geschikt voor andere opdrachten zoals een taak voor school, een CV en motivatiebrief opstellen... De computer/laptop blijft dus zeker nodig om niet digitaal uitgesloten te worden in deze samenleving. Maar 54% van de ondervraagden heeft een computer of laptop in zijn bezit. Dit aantal is zeer weinig ten opzichte van het nationale cijfer van 40% computer en 81% laptop. Vaak zijn de toestellen die de geënquêteerden hebben dan ook nog zeer oud en bijgevolg traag en functioneren ze niet meer naar behoren.

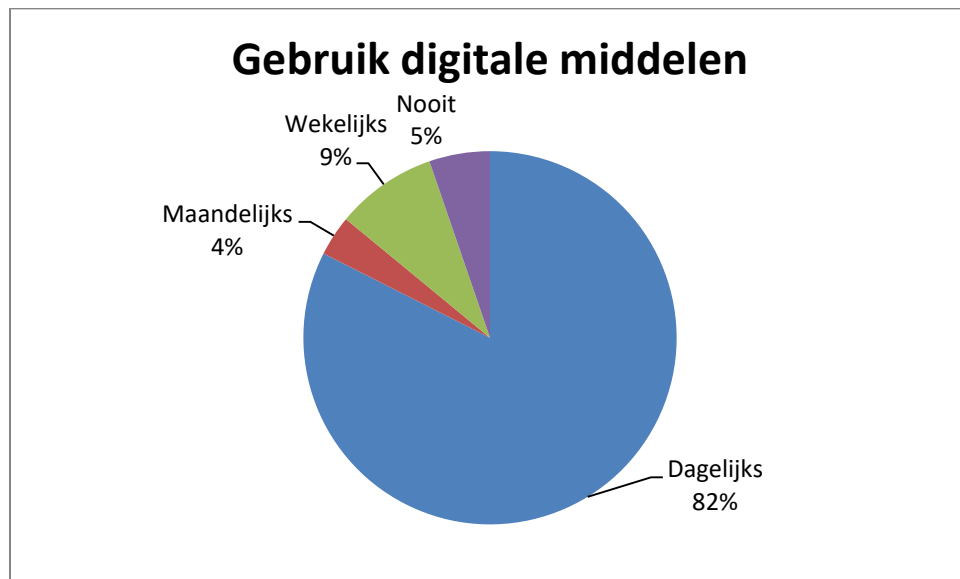
“Ik heb enkel een smartphone. Een computer hebben is beter : het scherm is groter, je ziet alles beter en je kunt hier ook de telefoon mee gebruiken”

“Ik wil eigenlijk wel leren werken op een computer... mijn eigen computer. Mijn dochtertje gaat naar de lagere school, die begint ook met de computer, dit is soms moeilijk om te volgen”

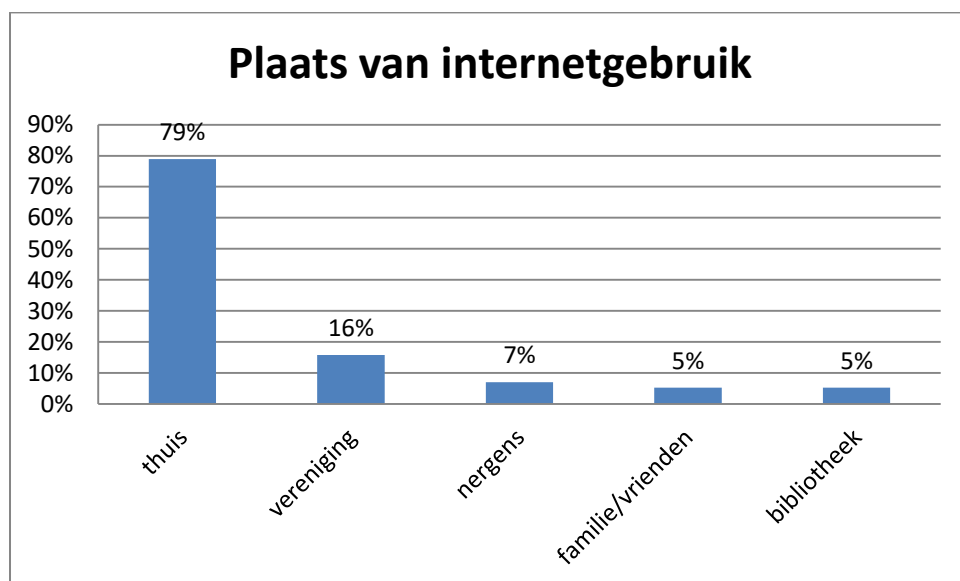
4.2. Ongelijk gebruik of digitale kloof van de tweede graad

Toegang hebben tot digitale middelen is nog geen garantie dat men deze ook gebruikt of kan gebruiken. Deze vorm van ongelijkheid houdt verband met de vaardigheden die men nodig heeft om die middelen te gebruiken. Hoe meer vaardigheden men heeft, hoe meer men de digitale middelen gaat gebruiken, eenmaal men toegang heeft.

De Covid-19-gezondheids crisis heeft ongetwijfeld een impact gehad op de versnelde overschakeling naar 'digitaal als het nieuwe normaal'



82% van de bevroagden gebruikt dagelijks digitale middelen.

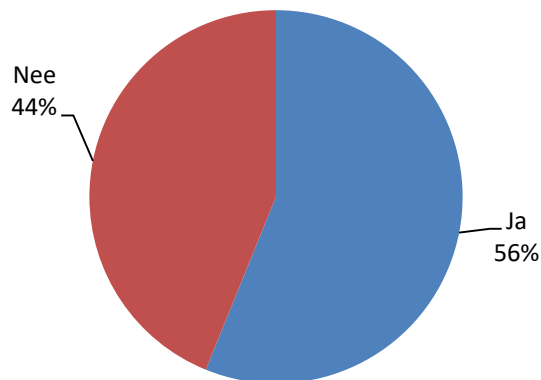


In 2016 was het thuisgebruik van internet 48%. Dit is in 2020 gestegen naar 79%. Dit hangt uiteraard nauw samen met het beschikken van internet thuis nl. 79%. Tijdens de covid-19-crisis waren de

verenigingen een periode gesloten. Uiteraard werd er dan minder gebruik gemaakt van het internet. Toch blijft het belangrijk dat verenigingen internet gratis ter beschikking stellen voor onze doelgroep om digitale inclusie te bewerkstelligen.

“ Ik ga niet vaak naar de bibliotheek : men moet er inschrijven, het is niet altijd open, de computers zijn dikwijls bezet of moet ik reserveren. Ik voel me daar ook niet op mijn gemak “

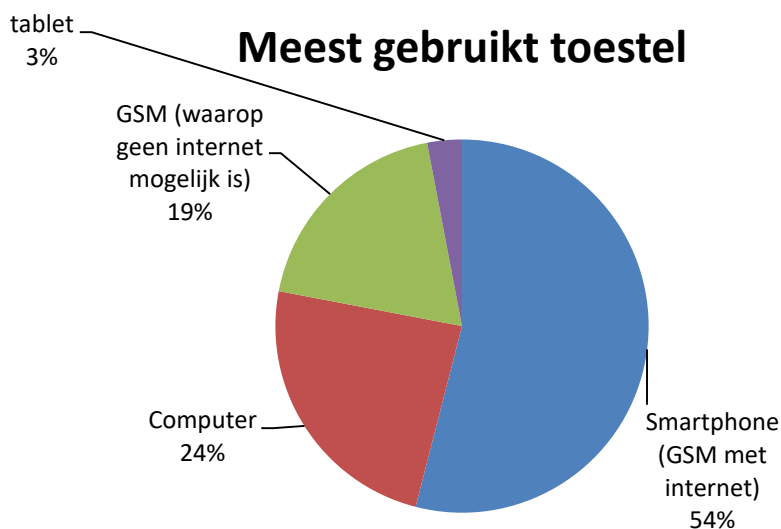
Gaan naar plaatsen met gratis WIFI



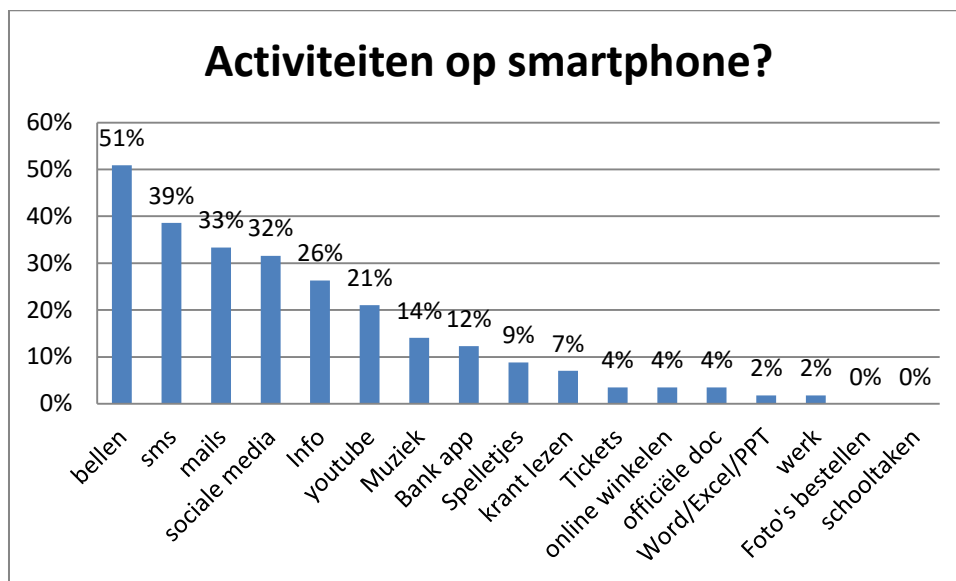
De plaatsen waar men gratis WIFI gebruikt zijn voornamelijk: ziekenhuis, sociaal restaurant De Refuge, bib, station...

“ Gratis wifi gebruik ik niet in het station of stadhuis: dit vind ik niet veilig voor bankzaken en je krijgt ook veel reclame.”

Meest gebruikt toestel



Het meest gebruikte toestel is de smartphone (met internet) 54%. In 2016 was dit slechts 40%. Ondanks de stijging van het gebruik van de smartphone is dit nog wel een verschil met het bezitten van dit toestel nl. 79%. Het gebruik van de computer is op het zelfde niveau gebleven.



Top 3 van de meeste activiteiten op de smartphone zijn: bellen, sms'en en mailen.

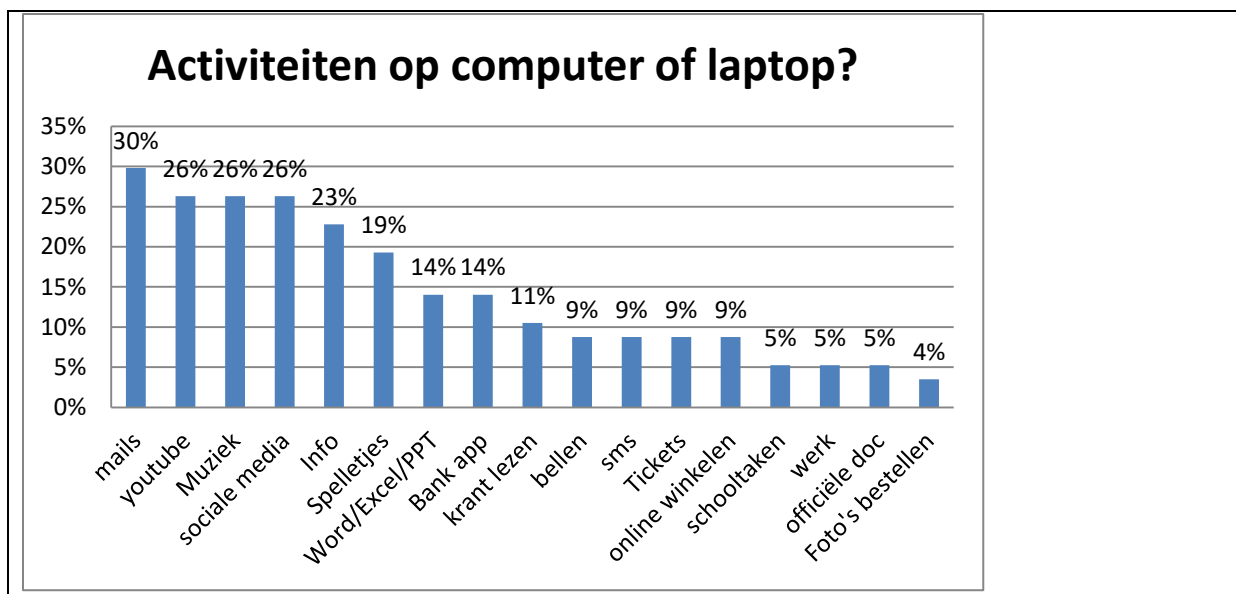
Mobiele technologieën (smartphone en tablet) vergen minder digitale handelingen, maar het gebruik is beperkter. Dit zien we o.a. in het beperkt gebruik van officiële documenten en programma's als Word/Excel/Powerpoint.

'Sms'en kan ik wel, maar met app's werken of zelfs whatsappen is nog te moeilijk'

'Rekeningen betalen via internet, en zeker met mijn smartphone – is niet veilig, iedereen kan aan mijn gegevens geraken'

'Om een mail te kunnen schrijven naar een stadsdienst of mutualiteit moet je goed kunnen schrijven, zonder fouten en duidelijk. Daar ben ik niet zo goed in. Ik laat iemand van De Lage drempel of OCMW dit wel doen. Ik ga nu wel lessen volgen bij LIGO (Centrum basiseducatie) hiervoor (beter leren lezen en schrijven)'

'Ik kan niet altijd aan mijn mailadres, zeker niet op mijn smartphone, want ik heb geen computer thuis. Ik heb ook niet altijd wifi'



Top 3 van de meeste activiteiten op de computer of laptop zijn e-mailen, YouTube, muziek en sociale media

Activiteiten, zoals YouTube en spelletjes, die meer verbruiken, doet men meestal op de computer omdat men op de smartphone snel aan zijn limiet zit.

Word/excel/PPT: kopiëren en verplaatsen van bestanden/mappen, tekstverwerker, presentaties maken, programma's om foto's/video's te bewerken, functies spreadsheet zijn beter te doen op een computer of laptop, dan op een smartphone.

Online bankieren doet men meer op de computer thuis 14%, dan op de smartphone 12%. Febelfin geeft over 2019 volgende cijfers: online doet de Belg 53% van zijn overschrijvingen, mobiel 40%. Dit toont een zeer groot verschil met de situatie van onze bezoekers. Het is zeker een aandachtspunt aangezien de banken meer en meer loketten gaan sluiten en zij vragen om meer verrichtingen online te doen. Indien dat niet gebeurt en men toch een bezoek aan een loket wil, dan worden er extra kosten aangerekend.

Online winkelen doet onze doelgroep meer op de computer/laptop(9%), dan op de smartphone (4%). In 2016 deed 4% online aankopen. Het Belgische gemiddelde bedraagt 66%. (FOD 2019), het Vlaams gemiddelde bedraagt 77% (statistiekvlaanderen.be) . Dit verschil is gigantisch. Velen kunnen nog niet online betalen of hebben schrik om iets fout te doen.

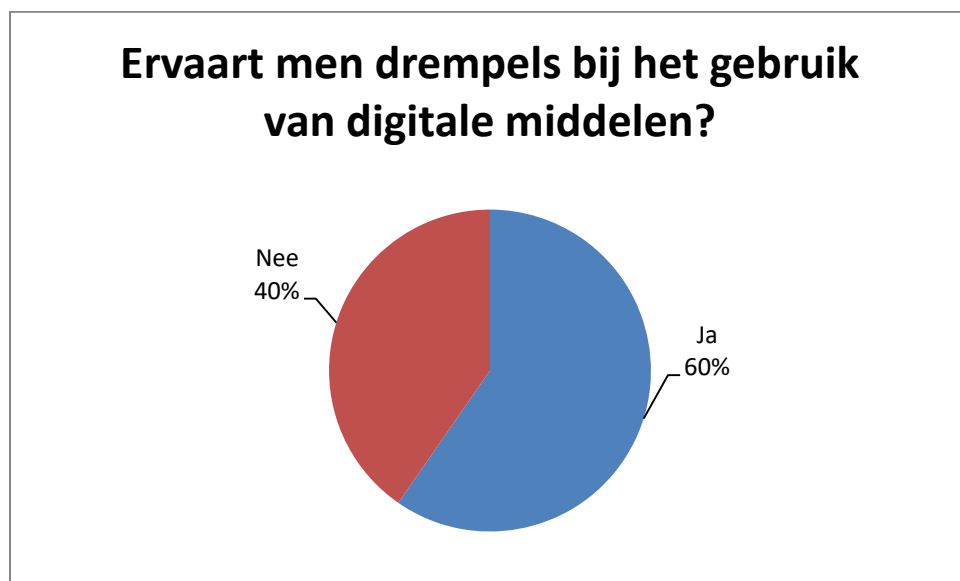
5% van de ondervraagden raadpleegt officiële documenten online. 59% van de burgers heeft van het E-government gebruik gemaakt in 2019. (FOD 2019). Toegang tot digitale (online) diensten: overheidsdiensten, gezondheidszorg, belastingen...worden weinig gebruikt omdat het dikwijls als te complex wordt ervaren,

'Online bankieren moet ik nu gaan leren : in de bank zelf kan ik geen overschrijvingen meer doen...Met alleen mijn smartphone is dit niet makkelijk; bij De Lage Drempel geven ze hier cursussen over'

"Ik gebruik mijn computer veel om mails te bekijken, foto's te bewerken, ...;ik werk er graag mee wanneer het leuk is, wanneer het zichzelf uitwijst en wanneer het niet te ingewikkeld wordt"

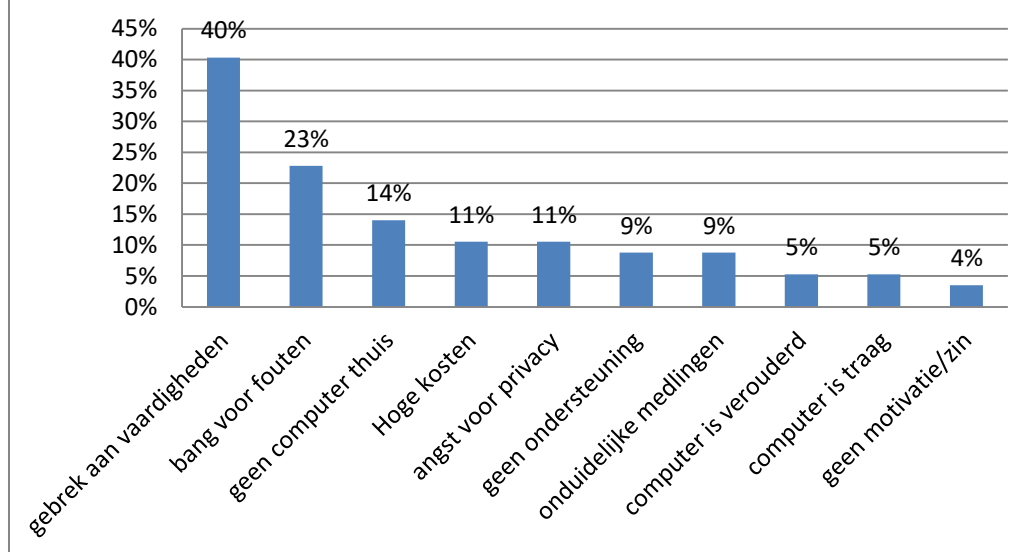
4.3 Communicatie en vaardigheden: Digitale kloof van de derde graad

Dit houdt verband met de maatschappelijke gevolgen van de verschillen in de toegang tot en het gebruik van digitale middelen. Het verwijst naar de ongelijke vaardigheden van mensen om hun gebruik van digitale middelen en internet, te vertalen naar effectieve voordelen in de diverse domeinen van het maatschappelijk leven: onderwijs, werk, administratie, burgerschap...Deze ongelijkheid leidt tot vormen van discriminatie, zoals het niet -gebruik van rechten. (barometer digitale inclusie 2020-VUB, UCLouvain, KBS)



60% ervaart nog steeds drempels bij het gebruik van digitale middelen.

Soort drempel bij gebruik digitale middelen



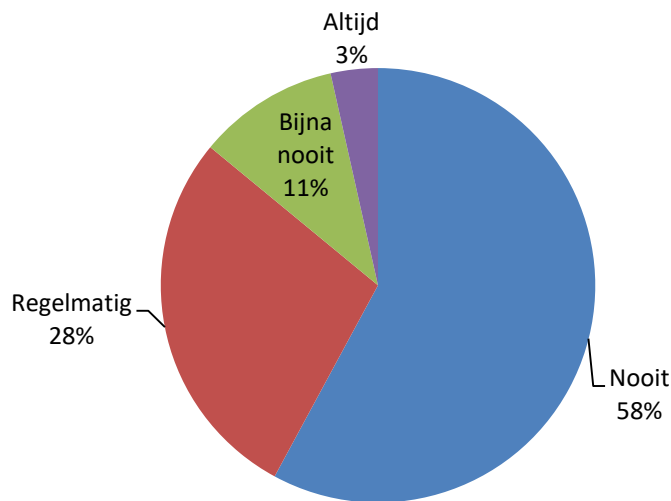
Top 3 in 2020 van drempels bij het gebruik van digitale middelen is gebrek aan vaardigheden 40% (in 2016: 44%), bang voor fouten 23% (in 2016: 14%) en geen computer thuis 14% (in 2016: 18%). Ook risico voor digitaal misbruik van buitenuit wordt aangehaald.

Een aandachtspunt blijft 'vaardigheden om digitale middelen te gebruiken' en 'bang voor fouten'. Covid-19 heeft dit zeker scherper gesteld. Ook de snelle digitale evolutie maakt het nodig om continu te blijven bijleren.

"Ik ben zeer onzeker als ik voor mijn computer zit : er zijn dikwijls onduidelijke meldingen van updates en zo, er zijn veel Engelse woorden die ik niet begrijp , ..."

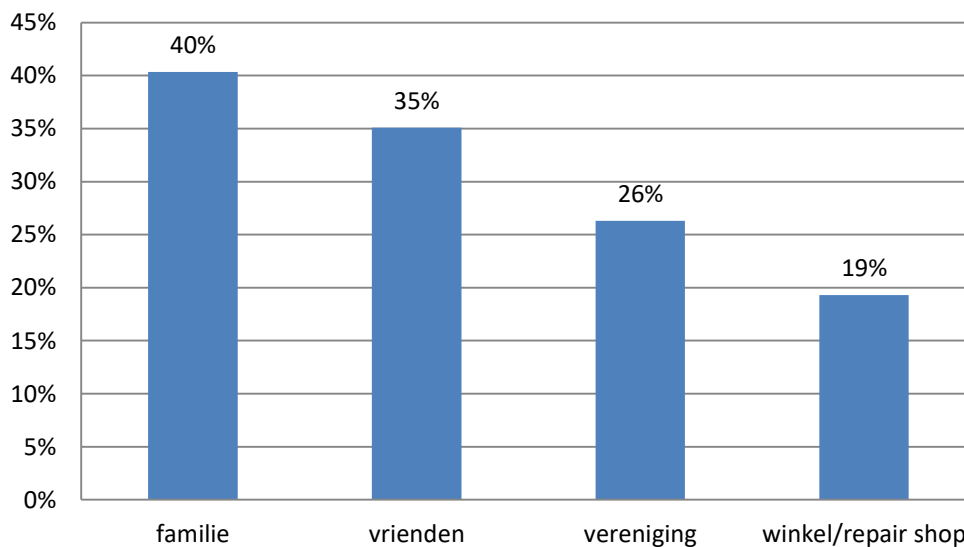
"Alles gebeurt nu digitaal.. als iets niet lukt met mijn smartphone of computer word ik zenuwachtig. Ik moet altijd vragen aan andere mensen hoe iets in elkaar zit. Dat is lastig om het te vragen, maar je kan het beter vragen zodat je iets meer weet dan er niets over te vragen en gewoon aan de kant te gooien"

Gevoel van digitale uitsluiting



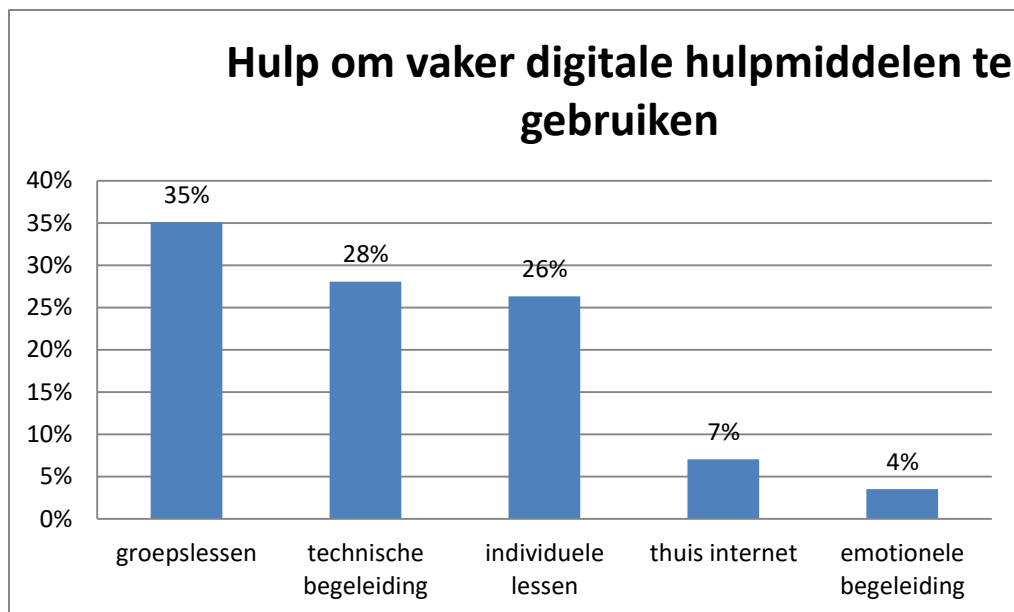
31% van de respondenten ervaart een gevoel van digitale uitsluiting. Vooral alleenstaanden zonder kinderen hebben regelmatig dit gevoel.

Hulp zoeken bij...



Dat de vereniging minder wordt aangeduid, heeft wellicht te maken met openingsuren (zeker tijdens Covid-19). Winkel/repair shop wordt niet erg vertrouwd.

“ Ik kan met mijn computer-en internetproblemen niet terecht bij kennissen of familie; enkel bij De Lage Drempel en andere armoedeverenigingen willen ze mij helpen”



Groeps- of individuele lessen blijven, net zoals in 2016, het belangrijkste hulpmiddel om vaker digitale hulpmiddelen te gebruiken. De nood aan technische begeleiding is toegenomen in vergelijking met 2016. Groepslessen en technische begeleiding sluiten elkaar goed aan. Technische begeleiding wordt aanzien als aanvullend om bv. verder te kunnen oefenen wat aangeleerd is, om bijkomende vragen te stellen... Indien lessen te snel gaan, wenst men aparte begeleiding. Technologie evolueert enorm snel: levenslang leren is nodig.

5. Aanbevelingen

- Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot digitale middelen en internet is een basisvoorwaarde voor digitale inclusie. Het betreft niet alleen de kostprijs, maar ook de kwaliteit, het onderhoud van toestellen en software, en aangepast aan de doelgroep. Internet moeten worden beschouwd als een basisbehoefte zoals water en energie!**

Wat doet De Lage Drempel?

- Een systeem uitwerken van leenlaptops en/of gratis 2^{de} hands toestellen met ondersteuning van digitale buddy's. Het gebruik van toestellen wordt gekoppeld aan verplichte vormingen. We werken hiervoor o.m. samen met deelbaar Mechelen.
 - Basic internet zou gratis voor iedereen moeten zijn: voorlopig promoten we project Telenet Essential Internet aan 5 €, maar de beperkte gebruiksdata zijn wel een struikelblok. Met Telenet en Imec wordt dit verder ontwikkeld.
 - Het (te weinig bekende) sociaal tarief voor internet wordt gepromoot en begeleid waar nodig.
- Internetgebruik wordt mee bepaald door problemen met schrijven. Dit betekent zowel het schrijven op zich als het werken met bvb. een tekstverwerker. Veel mensen in armoede zijn laaggeletterd in begrijpend lezen/schrijven.**

Wat doet De Lage Drempel?

- Inzetten op opleidingen voor laaggeletterden, ICT maar ook NT1 (Leren lezen en schrijven). In 2021 wordt er gewerkt aan (groeps)toeleiding naar LIGO (CBE Open School).
- Deze doelgroep wordt betrokken bij de redactie van een 3-maandelijks krantje ('t drempelkrantje), om zo hun schrijf- en digitale vaardigheden te bevorderen.

3. Ondergebruik van commerciële en bankdiensten: veel mensen zijn bang voor fouten, bang voor privacy...en willen de stap niet zetten om dit te benutten.

Wat doet De Lage Drempel?

- De Lage Drempel biedt meermaals opleidingen aan als 'rekeningen betalen via internet', 'omgaan met phishing', etc. (intern of via LIGO)
 - Via het Netwerk tegen armoede is De Lage Drempel ook stakeholder van projecten van BNP Paribas Fortis en Febelfin (cfr. de universele bankdienst vanuit federale regering en Febelfin) om bankverrichtingen digitaal beter te ontsluiten.
- ### **4. Overheidsdiensten worden te weinig digitaal gebruikt, ondanks het feit dat de overheid zelf veel digitaal wil laten verlopen.**

Wat doet De Lage Drempel?

- Wij stellen kaartlezers ter beschikking, geven ondersteuning en opleidingen over apps als itsme, gebruik QR codes, ...
 - We werken samen met het sociaal huis, CAW, mutualiteiten (via Geïntegreerd Breed Onthaal) om de doelgroep te ondersteunen om zoveel mogelijk zaken digitaal in te dienen (bvb. ook voor belastingaangifte wordt er samengewerkt met en doorgestuurd naar Stad Mechelen).
 - We lobbyen naar stad Mechelen om het e-government toegankelijker te maken voor onze doelgroep.
- ### **5. De digitale trein loopt snel: vele nieuwe technologieën worden ingevoerd op alle levensdomeinen. Vormingen blijven meer dan ooit nodig. Groepslessen blijven belangrijk niet alleen om het digitale aspect, maar ze hebben ook een sociale insteek.**

Wat doet De Lage Drempel?

- Wij bieden groepslessen aan rond specifieke zaken (videobellen, QR code, whatsapp, phishing, ..) via digitale vrijwilligers, en ook langlopende groepslessen via LIGO over leren werken met de computer, smartphone, ... Zowel aan alleenstaande oudere mensen in armoede als aan kwetsbare jonge gezinnen wordt dit aangeboden.

6. Niet iedereen leert in hetzelfde tempo. Individuele begeleiding/vorming blijft nodig. Herhalen is belangrijk.

Wat doet De Lage Drempel?

- Naast groepslessen bieden we individuele ondersteuning aan op maandag en zaterdag in het digipunt. Twee digitale vrijwilligers bekijken nauwgezet elke vraag (zowel technisch, als voor het indienen van formulieren) en bieden mogelijkheid om te oefenen wat men leerde tijdens vormingen.
- We sturen ook mensen in armoede door naar het project 'digitaal communiceren' van LIGO, waarbij één op één les wordt voorzien met een lesgever rond smartphone en PC-gebruik.

7. Bezoekers laten doorgroeien tot digitale ambassadeur, zodat ze als rolmodel kunnen dienen voor andere bezoekers.

Wat doet De Lage Drempel?

- Vanuit de opleidingen worden mensen in armoede gevraagd om digitale ambassadeur te worden, zodat ze anderen kunnen overtuigen digitaal vaardiger te worden, en ook in promotiecampagnes die rol te vervullen.

8. Toegankelijker maken van technologieën en administratie

Wat doet De Lage Drempel?

- Inzetten op eenvoudiger maken van administraties van andere instanties. Aanbevelingen doen naar instanties waardoor mensen in digitale kansarmoede wel in staat zijn om formulieren zelfstandig te kunnen invullen.
- Een website met een toegankelijke vormgeving voor de bezoekers van De Lage Drempel met digitale vragen
- De mogelijkheid creëren voor de bezoekers om communicatie van De Lage Drempel ook via what'sapp, nieuwsbrief en facebook te laten verlopen