

Laat het fysieke loket voortbestaan, eisen de Razende Ouderen: ‘We willen praten met mensen, niet met machines’

Al meer dan een jaar, sinds het plan voor de digitalisering van de Brusselse administratie gelanceerd werd, vrezen oude én jonge Brusselaars dat de fysieke loketten zullen verdwijnen. ‘Zelfs mét een laptop of gsm loop je vaak vast.’

Amber Janssens

Gisteren om 03:00

‘Laat de fysieke loketten voortbestaan, alleen al voor onze oudere maatjes’, scandeert Jean-Jacques Claes (67) verkleed als Sinterklaas door een megafoon. Samen met de ‘Gang van Razende Ouderen’ zingt hij de eerste strofe van een gepimpte versie van het ‘Chanson de Saint-Nicolas’. De groep wordt omringd door zo’n driehonderd betogers van verschillende sociale en ecologische middenveldorganisaties. Sommigen komen woensdag al voor de zesde keer op straat tegen het plan Brussel Digitaal van de Brusselse minister van Digitalisering Bernard Clerfayt (Défi).

Lees ook

En de digitale kloof gaapt nog groter

Met dat voorstel wil de minister administraties – zoals OCMW’s en openbare ziekenhuizen – verplichten hun diensten binnen de vijf jaar online toegankelijk te maken. Zo wil hij de Brusselaars ‘het recht’ geven om hun administratie online af te handelen. ‘Dat moet hun leven comfortabeler maken, zodat ze ook in het weekend hun administratie kunnen doen. Het is een manier om de dienstverlening te moderniseren, niet om fysieke contacten af te schaffen.’

Toch maken Annie (78) en Angele (91) uit Bosvoorde zich zorgen over de toekomst van het fysieke loket. Annie, lid vande Razende Ouderen, begrijpt ‘dat de overheid mee moet met nieuwe technologieën’. ‘Maar het kan toch niet dat alles boven ons hoofd wordt beslist?’ Buurvrouw Angele knikt. De kwieke negentiger heeft thuis geen internet, en moet voor haar bankzaken verder reizen dan vroeger. Annie: ‘Zelfs al heb je een laptop of gsm, dan nog loop je vaak vast in het proces.’ In haar handen houdt ze een bord: ‘We willen praten met mensen, niet met machines.’

‘Het plan van de minister is discriminerend, zeker als je weet dat een op de twee Belgen niet voldoende digitaal geletterd is’, zegt Anne Coppieters, een van de trekkers van de betogingen en directrice bij Lire et Écrire. Al sinds 2018 komt de organisatie, die zich inzet voor mensen die problemen hebben met lezen of schrijven, op straat tegen de verdere digitalisering van de samenleving. Hun eerste protesten werden gestuwd ‘door het verdwijnen van bankautomaten en loketten in de treinstations’.

‘Mensen geven op’

‘In de gemeenten Elsene, Anderlecht en Molenbeek horen we nu al dat mensen soms drie maanden moeten wachten nadat ze een online afspraak hadden gemaakt bij een loket’, zegt Coppieters. ‘Daardoor verstrijkt kostbare tijd, bijvoorbeeld voor mensen die hun verblijfsdocumenten moeten vernieuwen. Zo komen hun basisrechten in gevaar. Van andere burgers horen we dat ze het opgeven. Bepaalde rekeningen betalen ze niet, omdat ze online hun weg niet vinden.’

Bouchra Ben Yefou (32) en haar klasgenoten herkennen die frustraties. De acht vrouwen, afkomstig uit Marokko, Guinee en Italië, horen bij Gaffi, een Schaarbeekse vzw voor vrouwen die in hun thuisland hun studies niet konden afmaken. ‘Telkens wanneer je de een of andere dienst belt, volgt hetzelfde riedeltje’, zegt Ben Yefou. ‘Je hoort een half uur een melodietje, maar verder kom je niet. En online houdt een of andere chatbot je aan de praat. Zo’n evolutie willen we niet in onze stad.’

Groeiende kloof

‘Sinds corona zijn we drie versnellingen hoger geschakeld, naar een samenleving waarin online de norm is’, zegt professor Lieven De Marez (UGent), een van de trekkers van de Digimeter – de jaarlijkse studie over het mediagebruik in Vlaanderen. ‘Om te shoppen, vrienden te maken of je gezondheid te managen: voor alles bestaat een online platform. De maatschappij verwacht dat iedereen daarmee om kan, maar we zien de digitale kloof elk jaar groeien.’

Ook tussen de overheid en haar burgers gaapt die kloof, zegt De Marez. ‘Vanuit een soort efficiëntiedenken plaatsen bedrijven en overheden het digitale boven het fysieke. Maar als een bank zoals KBC haar loketten sluit, kun je overstappen naar Argenta. Een overheid moet inclusief zijn en iedereen meenemen in de digitale transformatie.’ De professor benadrukt dat ‘we de overschakeling niet kunnen keren. Maar het is belangrijk dat de overheid verschillende opties naast elkaar plaatst.’

Dat is minister Clerfayt naar eigen zeggen van plan. ‘Ik begrijp de onrust van de sociale sector, maar de administratieve diensten zullen alternatieven moeten aanbieden, zoals loketten, telefonisch contact en briefwisseling. En burgers die zich niet op hun gemak voelen bij de digitalisering, zullen de diensten blijven begeleiden.’





les photos: «© Bart Dewaele»