



# ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Bevindingen van een verkennend  
vragenlijstonderzoek

## Colofon

**Titel:** ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: Bevindingen van een verkennend vragenlijstonderzoek.

**Auteurs:** Sarah Anrijs, Koen Ponnet, Heleen Neerinckx, Nathalie Drooghmans, Tom Vandries & Davy Nijs

**Publicatiedatum:** 14 mei 2020

### Universiteit Gent

Vakgroep Communicatiewetenschappen  
Onderzoeksgroep imec-mict-UGent  
Miriam Makebaplein 1 9000 Gent

Contact:

Sarah Anrijs

T+32 9 264 91 53

[Sarah.Anrijs@UGent.be](mailto:Sarah.Anrijs@UGent.be)

Prof. Koen Ponnet

T+32 9 264 68 90

[Koen.Ponnet@UGent.be](mailto:Koen.Ponnet@UGent.be)

### Gelieve te citeren als:

Anrijs, S., Ponnet, K., Neerinckx, H., Drooghmans, N., Vandries, T., & Nijs D. (2020). *ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: Bevindingen van een verkennend vragenlijstonderzoek..* Gent: Universiteit Gent.

## Inhoud

1. Inleiding .....	4
2. Samenvatting van de onderzoeksresultaten .....	6
3. Respondentenbeschrijving .....	7
4. ICT-bezit .....	9
5. ICT-gebruiksfrequentie & -motieven.....	11
6. ICT-gebruik voor communicatie.....	13
7. Moeilijkheden bij ICT-gebruik .....	16
8. Conclusie.....	19

# 1. Inleiding

Uit imec.digimeter 2019 (Vandendriessche & De Marez, 2020)<sup>1</sup>, een jaarlijkse representatieve bevraging naar het mediabezit en -gebruik bij Vlamingen, blijkt dat 95% van de Vlamingen tussen 18 en 65 jaar een smartphone gebruikt, dat 93% een vaste computer of laptop heeft en dat 98% thuis een internetverbinding heeft. Tegelijkertijd geeft 14% aan problemen gelinkt aan digitale toepassingen niet zelf te kunnen oplossen en 20% zegt digitale toepassingen te hebben vermeden omdat hij/zij er niet vertrouwd mee is.

Ondanks dat representatieve bevragingen interessante evoluties kunnen blootleggen (bv. Wie bezit geen eigen smartphone of computer?, Zijn vooral oudere personen onzeker over hun digitale vaardigheden of komt het ook voor bij jongeren?), worden in deze bevragingen kwetsbare bevolkingsgroepen niet of onder gerepresenteerd, zoals personen met een beperking, kansarmen, personen met een migratie achtergrond. Bij gebrek aan kennis over het bezit en gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) door deze specifieke doelgroepen, wordt er soms vanuit gegaan dat deze groepen minder digitaal actief of digitaal vaardig zouden zijn, zonder dat hier systematisch bewijs voor is (Alfredsson Ågren et al., 2019; Chiner et al., 2019)<sup>2</sup>. Dit tekort aan kennis over het ICT-bezit en -gebruik van deze groepen leidt niet alleen tot ongegronde assumpties, maar kan ook leiden tot ongefundeerde beslissingen om ICT-toepassingen al dan niet in te zetten bij interactie met deze groepen (bv. online hulpverlening).

Op vraag van het expertisecentrum *Inclusive Society* van UCLL Hogeschool, stelde de onderzoeksgroep voor *Media, Innovatie en Communicatietechnologie* (imec-mict-ugent) van Universiteit Gent een vragenlijst samen die peilde naar het ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen met een cognitieve beperking. Deze vragenlijst kaderde binnen een praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek (PWO) van UCLL Hogeschool genaamd: “Onlinecommunicatie als vorm van ondersteuning voor personen met een cognitieve beperking”.

Nadat de vragenlijst uitgebreid getest werd bij twee personen uit de doelgroep en waar nodig aangepast, kon deze in de periode van oktober 2019 tot januari 2020 ingevuld worden door

---

<sup>1</sup> Vandendriessche, K., & De Marez, L. (2020). *imec.digimeter 2019: Digitale mediatrends in Vlaanderen*. imec.

<sup>2</sup> Alfredsson Ågren, K., Kjellberg, A., & Hemmingsson, H. (2019). Digital participation? Internet use among adolescents with and without intellectual disabilities: A comparative study. *New Media & Society*, 1461444819888398. <https://doi.org/10.1177/1461444819888398>

Chiner, E., Gómez-Puerta, M., & Mengual-Andrés, S. (2019). Opportunities and Hazards of the Internet for Students with Intellectual Disabilities: The Views of Pre-Service and In-Service Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 0(0), 1–16. <https://doi.org/10.1080/1034912X.2019.1696950>

personen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). De verspreiding van de vragenlijst gebeurde als volgt: Eerst contacteerde het expertisecentrum *Inclusive Society* organisaties die ondersteuning bieden aan Vlamingen die begeleid wonen onder het VAPH (bv. Fiola vzw, Begeleid Wonen). Vervolgens werd aan de begeleiders verbonden aan deze organisaties gevraagd om hun cliënt(en) die begeleid wonen de vragenlijst te laten invullen op een moment naar keuze en waar nodig te ondersteunen hierbij.

In totaal vulden 107 personen met een cognitieve beperking die wonen onder het VAPH de vragenlijst in. Na cleaning<sup>3</sup> van de data bleven 94 bruikbare cases over. In dit rapport worden de bevindingen van het vragenlijstonderzoek bij die 94 respondenten gepresenteerd. Waar mogelijk vergelijken we de onderzoeksresultaten met bevindingen uit imec.digimeter 2019. Gezien dit onderzoek gebruik maakt van een beperkte Gelegenheidssteekproef, kunnen de onderzoeksresultaten niet veralgemeend worden naar de volledige populatie van Vlamingen die begeleid wonen onder het VAPH of Vlamingen met een cognitieve beperking in het algemeen. Toch hopen we met dit rapport een meer genuanceerde kijk te bieden op het ICT-bezit en -gebruik van personen met een cognitieve beperking, en personen uit kwetsbare bevolkingsgroepen in het algemeen.

---

<sup>3</sup> In totaal werden 13 responses verwijderd uit de dataset omdat deze respondenten minder dan 40% van de vragenlijst invulden, wat neerkwam op het beantwoorden van socio-demografische vragen en vragen over de leefsituatie (bv. woonsituatie, hulpnood), maar geen vragen over ICT-bezit en -gebruik.

## 2. Samenvatting van de onderzoeksresultaten

Hieronder vatten we kort de belangrijkste bevindingen van ons vragenlijstonderzoek voor u samen. Daarna volgt een meer gedetailleerde toelichting van de respondentenbeschrijving en resultaten per sub thema.

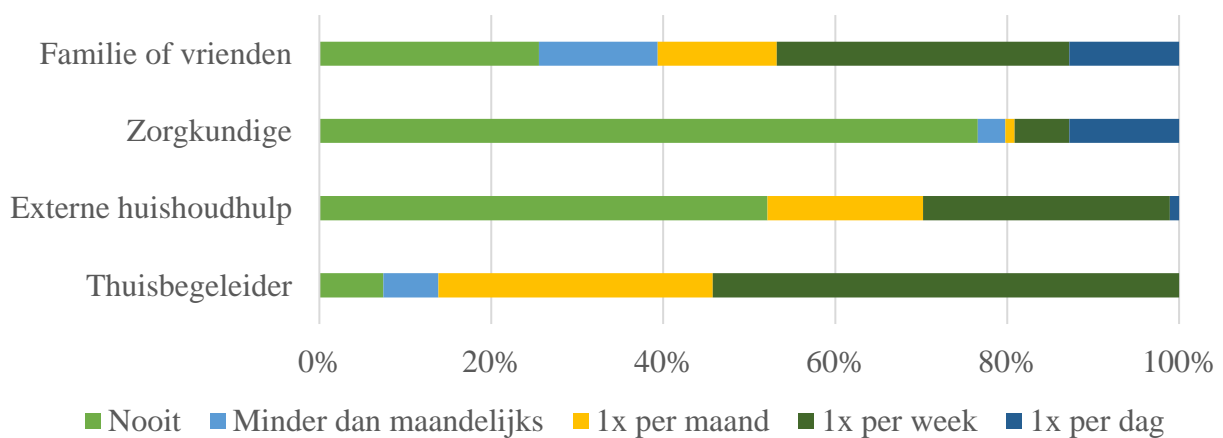
- **ICT-bezit:** Drie op vier respondenten heeft thuis een computer (= vaste computer, laptop of tablet), drie op vier respondenten heeft ook een smartphone. 2 à 3% geeft aan zich geen computer, smartphone of thuisinternet te kunnen permitteren omdat het te duur is, voor mobiel internet (bv. 4G) is dit 7%.
- **ICT-gebruiksfrequentie en -motieven:** 92% van de respondenten geeft aan een smartphone of een computer maandelijks of vaker te gebruiken. 81% van de respondenten gebruikt zelfs dagelijks een smartphone of computer. Respondenten gebruiken een smartphone of computer voornamelijk om contact te houden met mensen uit hun omgeving, informatie op te zoeken en praktische zaken te regelen, alsook ter ontspanning door spelletjes te spelen, muziek te beluisteren of film(pje)s te kijken.
- **ICT-gebruik voor communicatie:** Bellen (96%) en sms'en of online berichtjes versturen (79%) zijn zowel de communicatietoepassingen die door het meeste respondenten gebruikt worden, alsook de toepassingen die respondenten het makkelijkste vinden om te gebruiken (respectievelijk 50% en 36%). Vier op vijf respondenten communiceert digitaal met vrienden en/of hulpverleners.
- **Moeilijkheden bij ICT-gebruik:** Een derde van de respondenten (35%) ervaart vaak moeilijkheden (= vragen of problemen) bij het gebruik van een smartphone of computer. Wanneer een respondent een vraag of probleem ervaart, geeft 54% aan dit niet zelf te kunnen oplossen, 82% zegt hiervoor wel terecht te kunnen bij vrienden, familie of kennissen. Verder heeft meer dan de helft van de respondenten (eerder) geen moeilijkheden om online de weg op te zoeken (54%), online betalingen uit te voeren (53%), of online de uurregeling van het openbaar vervoer op te zoeken (62%).

### 3. Respondentenbeschrijving

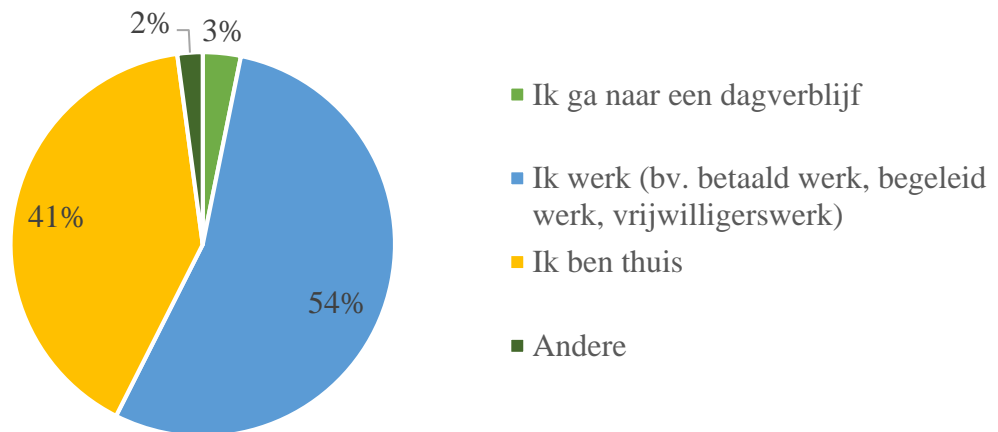
Aan de hand van een aantal socio-demografische variabelen en vragen die peilen naar de leefsituatie van individuen beschrijven we hieronder de 94 personen uit onze steekproef.

<i>N</i> = 94	<i>n</i> (%)
<b>Geslacht</b>	
Man	54 (57.40%)
Vrouw	40 (42.60%)
<b>Leeftijd in jaren (min-max / gemiddelde)</b>	
	23-66 jaar (45.28)
<b>Woonsituatie</b>	
Woont (deeltijds) zelfstandig alleen	64 (68.10%)
Woont (deeltijds) zelfstandig samen met anderen	17 (18.10%)
Woont voltijds bij (een van) beide ouders	10 (10.60%)
Anders	3 (3.20%)
<b>Begeleidende organisatie</b>	
Fiola vzw	38 (40.40%)
Begeleid wonen	56 (59.60%)
<b>Nationaliteit moeder bij haar geboorte</b>	
Belgisch	90 (95.70%)
Niet-Belgisch of weet het niet	4 (4.20%)

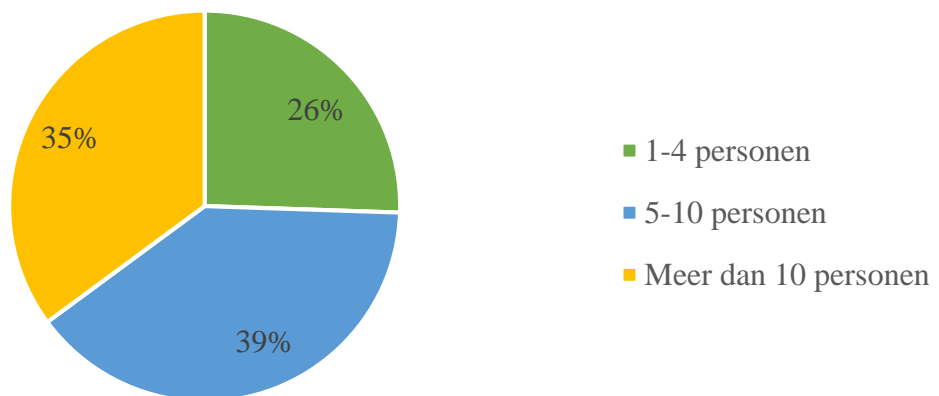
Hoe vaak komen volgende personen langs voor hulp aan huis? -  
n = 94



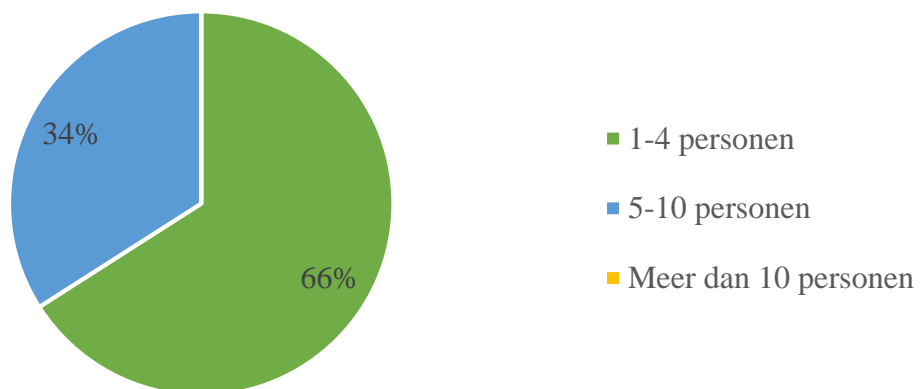
Voornaamste dagactiviteit - n = 94



Met hoeveel personen heb je contact op een normale weekdag? - n = 94



Bij hoeveel personen kan je terecht met persoonlijke problemen - n = 94

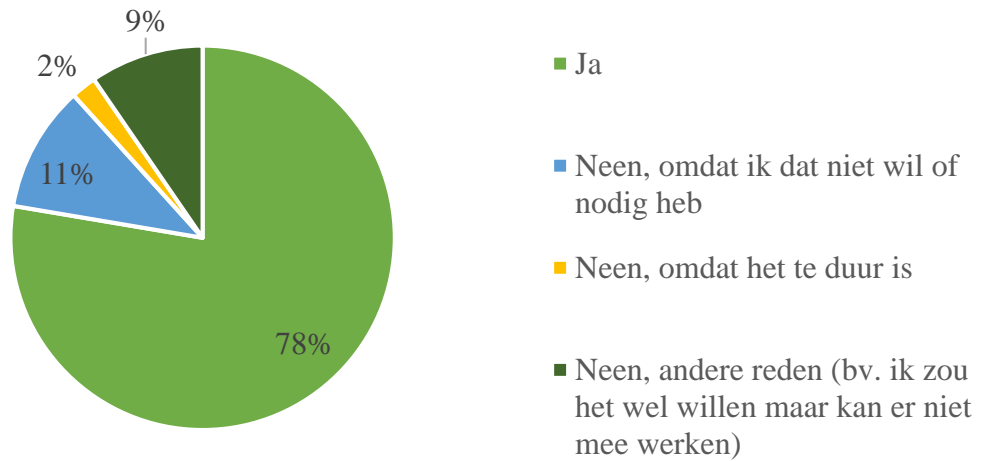




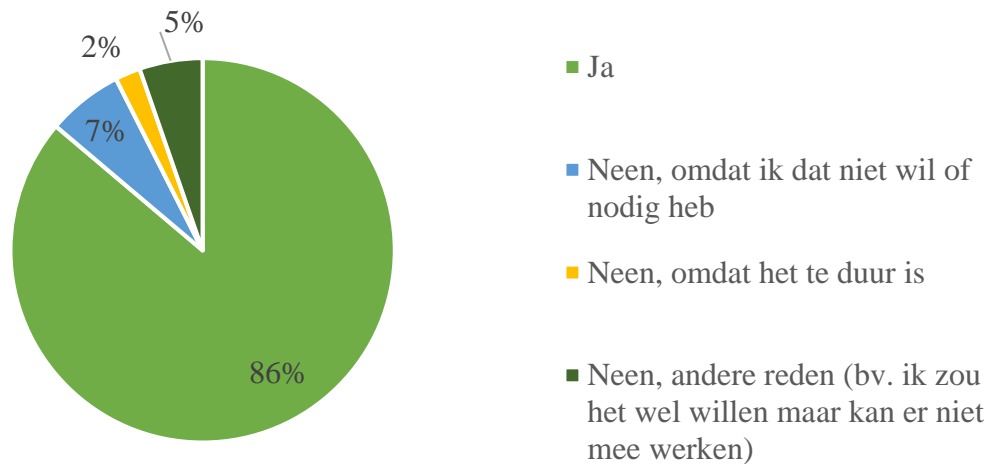
## 4. ICT-bezit

Allereerst werd gepeild naar het ICT-bezit van de respondenten of hun bezit van een computer, smartphone en internetverbindingen.

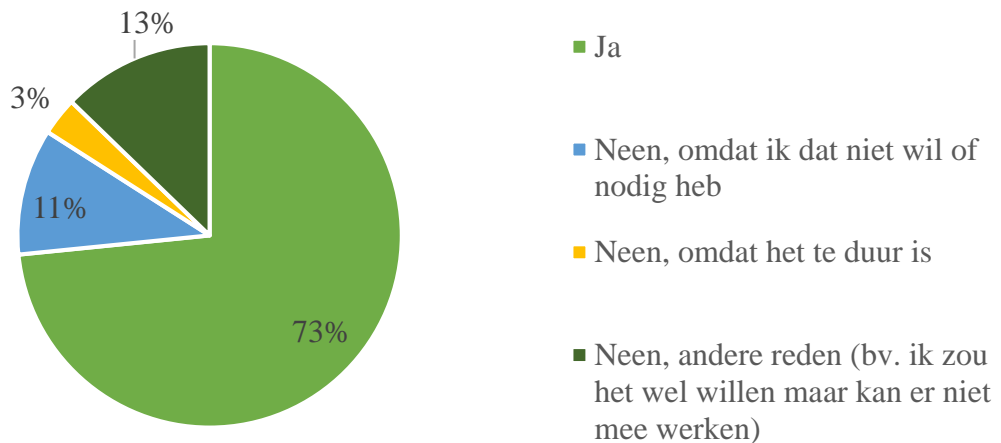
Heb je thuis een vaste computer/laptop/tablet? - n = 94



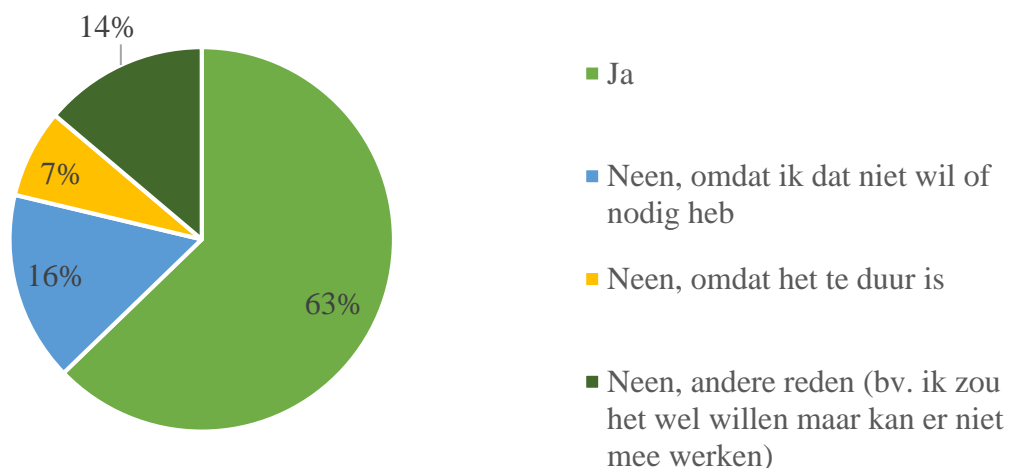
Heb je thuis internet? - n = 94



### Heb je een smartphone? - n = 94



### Kan je met je smartphone buitenshuis op het mobiel internet (bv. 4G) - n = 94

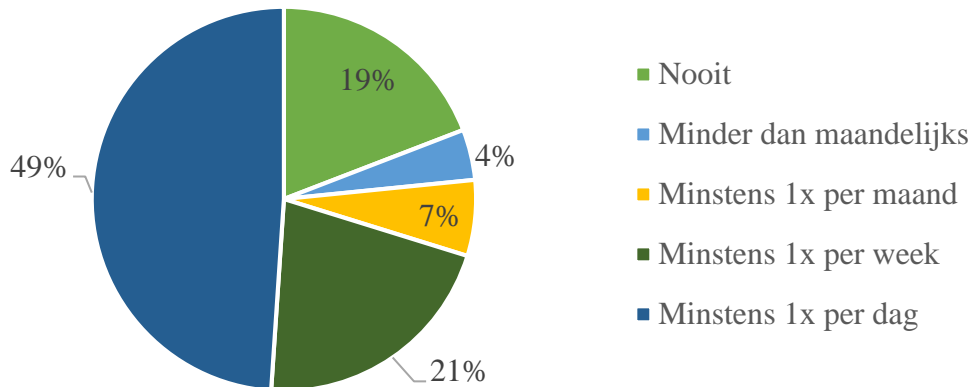


Uit de resultaten blijkt dat bijna 80% van de bevroagden een eigen computer (= vaste computer, laptop of tablet) heeft, en dat 3/4 respondenten een smartphone heeft. 11% zegt geen computer of smartphone te willen of nodig te hebben, terwijl 2 à 3% aangeeft dat een computer of smartphone te duur is voor hen. Tot slot rapporteert een deel van de respondenten geen eigen computer (9%) of smartphone (13%) te hebben om een andere reden dan de kostprijs, bv. omdat ze er niet mee kunnen werken. Ter vergelijking, in imec.digimeter 2019 geeft 7% van de respondenten tussen 23-66 jaar aan, thuis geen vaste computer of laptop te hebben; 2% heeft thuis geen internetverbinding, en 6% heeft geen (privé-)smartphone.

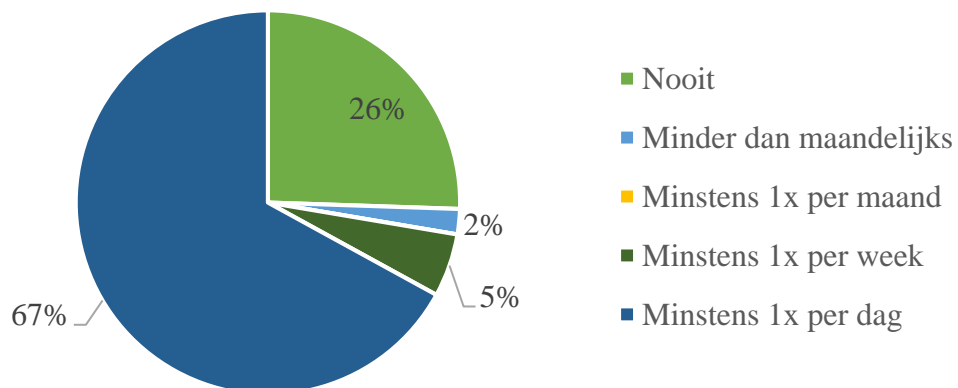
## 5. ICT-gebruiksfrequentie & -motieven

Verder werd onderzocht hoe vaak de respondenten gebruik maken van een computer en smartphone, alsook waarvoor ze deze voornamelijk gebruiken, met andere woorden de voornaamste gebruiksmotieven.

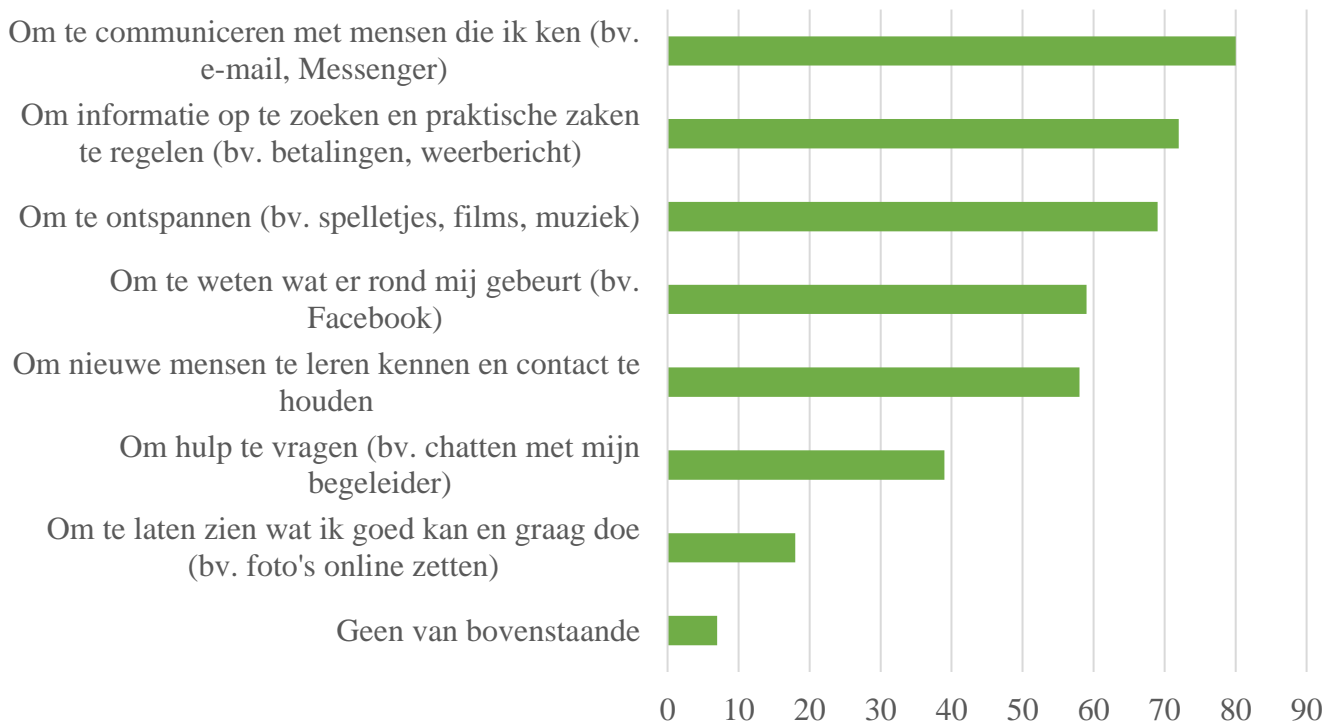
Hoe vaak gebruik je een computer? - n = 94



Hoe vaak gebruik je een smartphone? - n = 94



## Waarvoor gebruik je een smartphone of computer? - n = 94



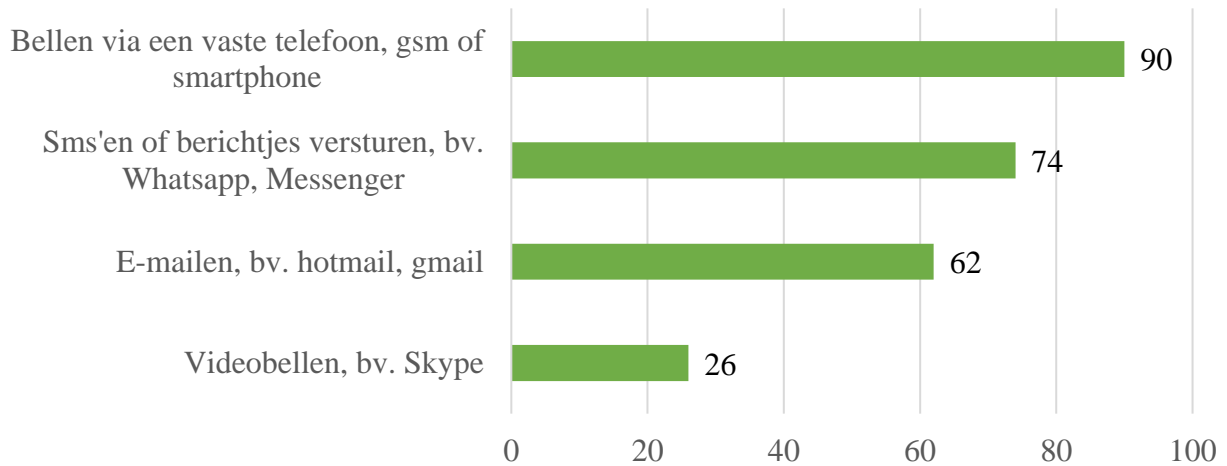
Uit onze bevraging blijkt dat 72% van de respondenten een smartphone maandelijks of vaker gebruikt en dat 77% een computer maandelijks of vaker gebruikt. 7% geeft aan zowel nooit een smartphone als nooit een computer te gebruiken. Als we kijken naar dagelijks gebruik, blijkt dat 67% van de respondenten dagelijks een smartphone gebruikt, en 49% gebruikt dagelijks een computer. Ter vergelijking, uit imec.digimeter 2019 blijkt dat 87% van de 23-66-jarigen dagelijks een smartphone gebruikt, en dat 96% van deze leeftijdsgroep dagelijks internet gebruikt (via kabel, wifi, of mobiele verbinding).

De drie populairste gebruiksredenen van een smartphone of computer zijn: communiceren met gekende personen (80 respondenten vinkten deze reden aan) en het opzoeken van informatie en het regelen van praktische zaken (72 respondenten vinkten deze reden aan), gevolgd door ontspanning of het spelen van spelletjes, bekijken van een film of korte video en muziek beluisteren (aangevinkt door 69 respondenten).

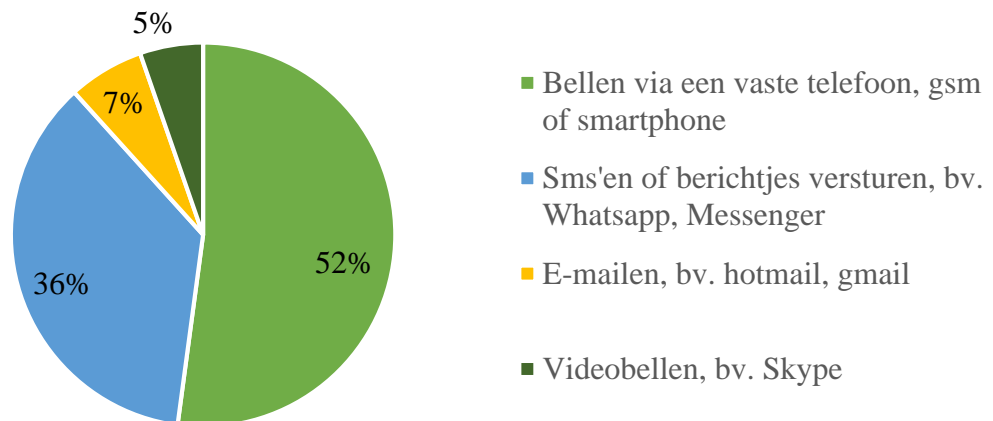
## 6. ICT-gebruik voor communicatie

Een derde onderwerp dat bevestigd werd was ICT-gebruik voor communicatie<sup>4</sup>. Dit werd onderzocht als volgt: Welke manieren van digitaal communiceren gebruikt iemand, wat is de gemakkelijkste manier om digitaal te communiceren, met wie wordt er gecommuniceerd en welke voordelen worden gelinkt aan digitale communicatie.

Welke manieren van communiceren gebruik jij? - n = 94

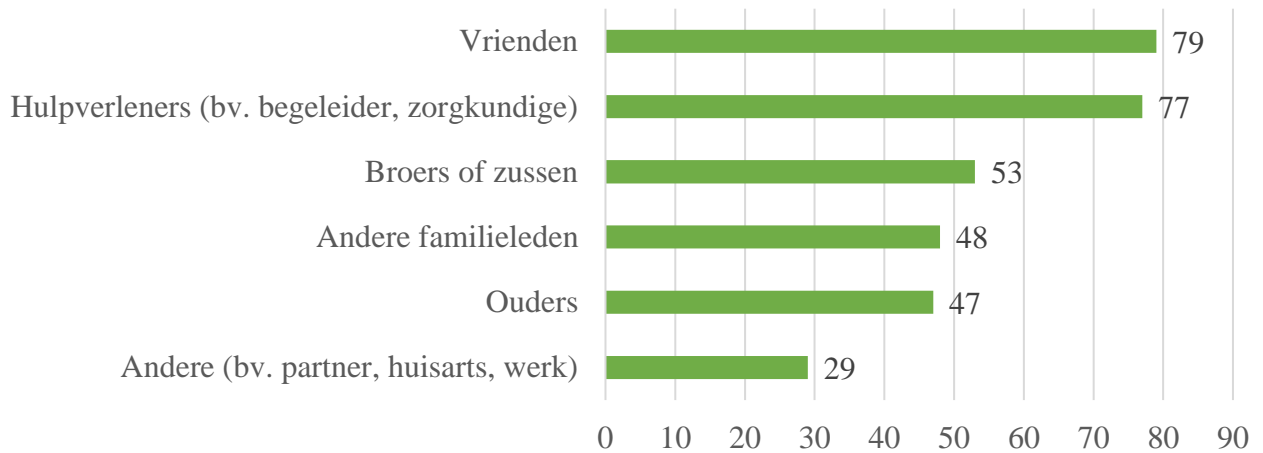


Wat vind je de gemakkelijkste manier om te communiceren? - n = 94

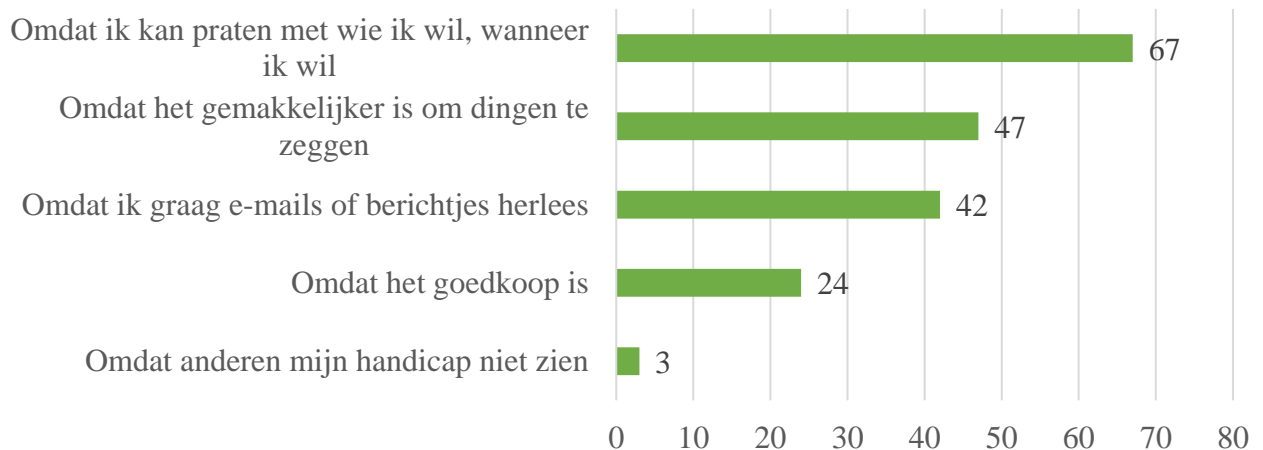


<sup>4</sup> Binnen het PWO had het expertisecentrum Inclusive Society specifieke interesse om het gebruik van communicatie-applicaties door de doelgroep na te gaan, teneinde te kunnen bestuderen in welke mate (online) communicatie ook voor hulpverlening kan worden ingezet.

Met wie communiceer jij via een gsm, smartphone of computer?  
- n = 94



Welke voordelen biedt communicatie via gsm, smartphone of computer? - n = 94



De resultaten van dit onderzoek geven aan dat bellen, en berichtjes sturen (sms'en en instant messaging) via een gsm of smartphone de twee populairste manieren van digitale communicatie zijn, respectievelijk 96% en 79% van de respondenten gaven aan op deze manier te communiceren met anderen. E-mail (66%) en videobellen (28%) wordt door minder respondenten gebruikt. Deze bevindingen reflecteren zich ook in de vraag: Welke manier van communiceren vind je het gemakkelijkst? 50% verkiest bellen en 36% heeft een voorkeur voor berichtjes sturen. Verder blijkt dat de respondenten met verschillende personen digitaal communiceren, dit zijn voornamelijk mensen uit hun dichte netwerk, zoals vrienden, familieleden en begeleiders. Indien we in imec.digimeter 2019, binnen de groep 23-66-jarigen,

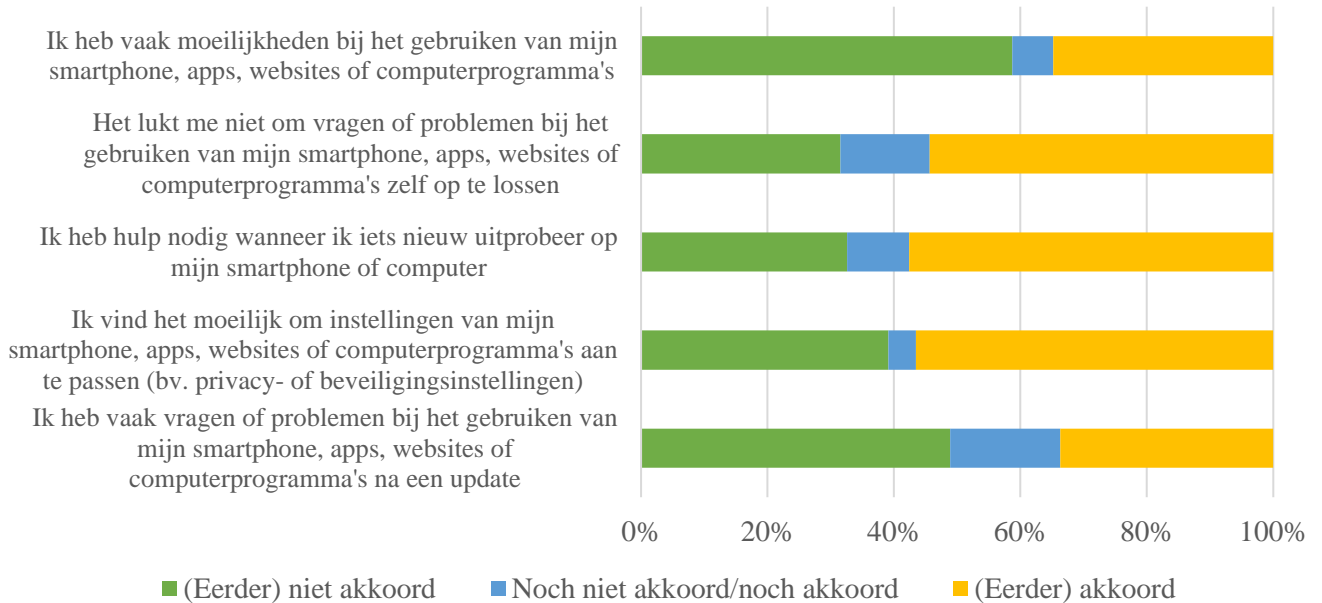
bekijken welke communicatiediensten of -applicaties respondenten maandelijks of vaker gebruiken, dan blijkt hieruit dat 96% e-mail gebruikt, 89% maakt gebruik van sms, 93% telefoneert (via vast lijn of mobiel), 71% gebruikt Facebook Messenger, en 79% gebruikt WhatsApp, Skype daarentegen wordt slechts door 18% maandelijks of vaker gebruikt.

We vroegen ook aan de respondenten of er enkele specifieke voordelen verbonden zijn aan digitale communicatie. Het grootste voordeel is kunnen praten met wie en wanneer men dat wil (aangevinkt door 71.3% van de respondenten), alsook dat het gemakkelijker is om dingen te zeggen digitaal dan in fysiek contact (50% van de respondenten). Slechts 3% van de bevroegden vindt het een voordeel dat digitale communicatie minder duidelijk hun beperking laat zien aan anderen.

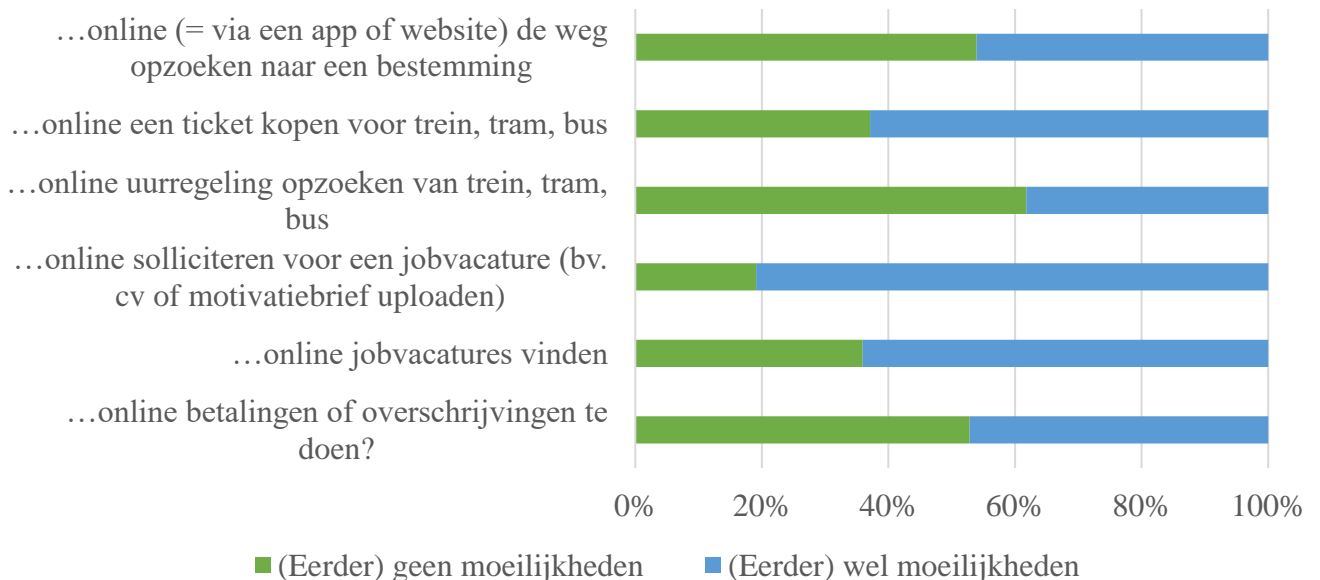
## 7. Moeilijkheden bij ICT-gebruik

Tot slot, peilden we naar moeilijkheden<sup>5</sup> die de respondenten ondervinden bij het gebruik van ICT en in welke mate en welke oplossingen voor deze moeilijkheden gezocht worden.

### Algemene moeilijkheden bij smartphone- en computergebruik - n = 92



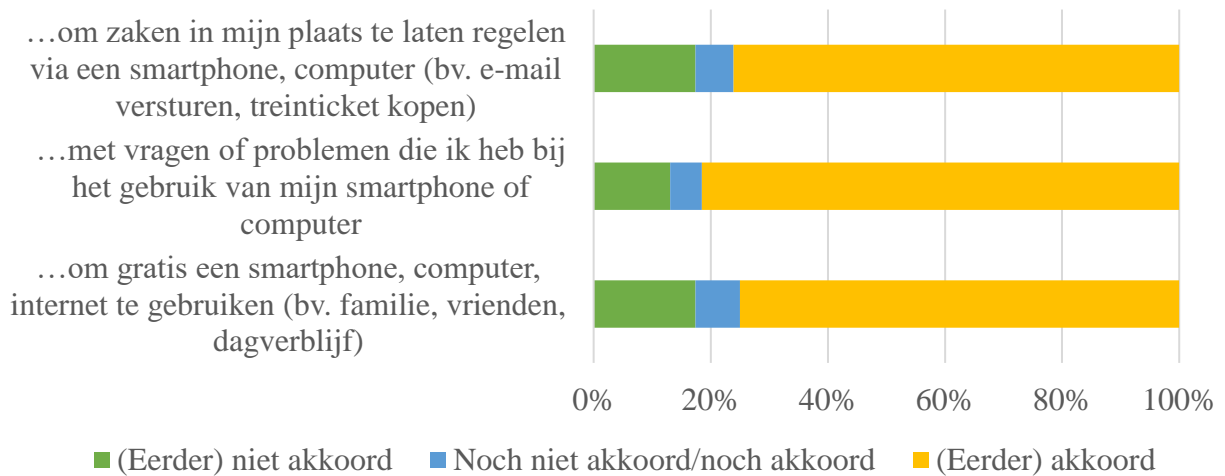
### In welke mate zou je moeilijkheden hebben om... - n = 89



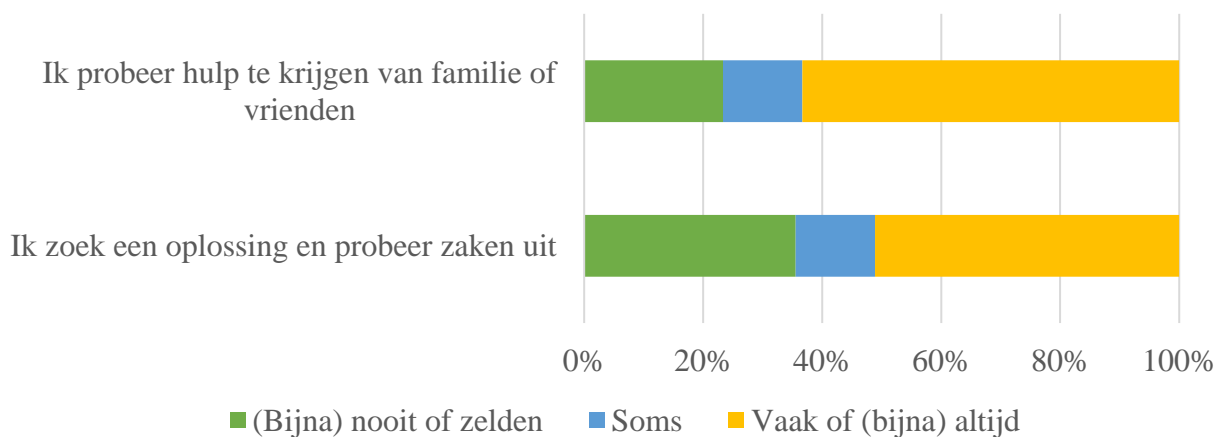
<sup>5</sup> Met moeilijkheden bedoelen we vragen of problemen hebben bij het gebruik van een smartphone, apps, websites of computerprogramma's (bv. niet weten hoe een app of programma werkt, het lukt niet om ermee te doen wat men wil doen). Herstellingen of installaties die door een computer expert moeten gebeuren worden hier niet mee bedoeld.



### Ik kan bij mensen uit mijn omgeving terecht ... - n = 92



### Wat doe je bij vragen of problemen bij het gebruik van jouw smartphone, apps, websites of computer? - n = 90



Uit het onderzoek blijkt dat 35% van de bevroegden vaak last heeft van moeilijkheden bij het gebruik van een smartphone of computer, en dat 57% het moeilijk vindt om instellingen aan te passen. Verder geeft 54% aan een vraag of probleem bij het gebruik van een smartphone of computer niet zelf te kunnen oplossen en 58% zegt hulp nodig te hebben wanneer hij/zij iets nieuw uitprobeert. Imec.digimeter 2019 bevat enkele stellingen die hier tot vergelijking kunnen dienen. Zo rapporteert 11% van de 23-66-jarigen het gebruik van digitale toepassingen moeilijk te vinden, 16% geeft aan niet in staat te zijn de meest voorkomende problemen die gepaard

gaan met digitale toepassingen zelf op te lossen, en 21% zegt digitale toepassingen te hebben vermeden omdat hij/zij er niet vertrouwd mee is.

Wat het online regelen van praktische zaken betreft, tonen onze resultaten aan dat (iets) meer dan de helft van de respondenten (eerder) geen moeilijkheden heeft om online de weg op te zoeken (54%), online betalingen uit te voeren (53%), of online de uurregeling van het openbaar vervoer op te zoeken (62%). Aan de andere kant rapporteert een meerderheid van de respondenten (eerder) wel moeilijkheden te hebben om online een ticket te kopen voor het openbaar vervoer (63%), online jobvacatures te vinden (64%) of online te solliciteren (81%). Opvallend, 82% van de respondenten zegt met digitale vragen of problemen terecht te kunnen bij mensen uit de eigen omgeving, maar 51% doet dit effectief vaak of altijd wanneer hij/zij een vraag of probleem bij het gebruik van een smartphone of computer heeft.

## **8. Conclusie**

Dit vragenlijstonderzoek had als doel om ICT-bezit en -gebruik bij Vlamingen met een cognitieve beperking in kaart te brengen. Kwetsbare bevolkingsgroepen zijn vaak onder gerepresenteerd in algemene bevestigingen wat tot een gebrek aan kennis en inzicht leidt over het ICT-bezit en -gebruik van deze doelgroepen. Hoewel ICT en media alomtegenwoordig lijken, en sociale en professionele interacties voor velen vanzelfsprekend digitaal verlopen, is het niet evident voor de zorgverstrekkers van kwetsbare bevolkingsgroepen om te weten welke digitale middelen ook zij kunnen inzetten teneinde hun ondersteuning te optimaliseren.

We hopen dat de resultaten van dit rapport een bijdrage kunnen leveren aan meer kennis en inzicht over het ICT-bezit en -gebruik van personen uit kwetsbare doelgroepen.

**Gelieve te citeren als:**

Anrijs, S., Ponnet, K., Neerinckx, H., Drooghmans, N., Vandries, T., & Nijs D. (2020). *ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: Bevindingen van een verkennend vragenlijstonderzoek..* Gent: Universiteit Gent.

**Contact:**

Sarah Anrijs

T+32 9 264 91 53

Sarah.Anrijs@UGent.be

Prof. Koen Ponnet

T+32 9 264 68 90

Koen.Ponnet@UGent.be