

Persbericht | Organisaties trekken aan de bel: 'Meer hulp nodig om ouderen online verder te helpen'

14 oktober, Den Haag - Er is een dringende behoefte aan de ontwikkeling van vaardigheden in alledaags mediagebruik van ouderen (55+). Op dit moment is de stap voor hen om de juiste hulp te vinden te groot en is het voor hulpaanbieders lastig deze doelgroep te bereiken. Ook zijn er te weinig positieve mediaverhalen te zien, waardoor ouderen koudwatervrees houden. Dit heeft als gevolg dat het deel van de bevolking dat het meest van internetgebruik kan profiteren, er het minst profijt van heeft.

Dit zijn enkele van de belangrijke conclusies die vandaag gepresenteerd zijn in drie verschillende [rapporten](#) door Alexander van Deursen (Universiteit Twente), Netwerk Mediawijsheid, SeniorWeb en het Nationaal Ouderenfonds. Zij onderzochten de oorzaken en gevolgen van digitale ongelijkheid in Nederland, de manier waarop ouderen kijken naar de voor- en nadelen van technologie en de belangrijkste hulpvragen die worden gesteld. Waar en hoe kan de omgeving helpen en wat moet er veranderen in ons land om de digitale drempels te overwinnen?

In Nieuwspoort werden vandaag de resultaten besproken en overhandigd aan vertegenwoordigers van de Alliantie Digitaal Samenleven: staatssecretaris Raymond Knops (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), Jeroen Hoencamp (CEO VodafoneZiggo) en Laurentien van Oranje (Number 5 Foundation).

Onderzoeker Alexander van Deursen van de Universiteit Twente licht toe: *“Het is bijna paradoxaal. Het deel van de bevolking dat in potentie het meest van internetgebruik zou kunnen profiteren, staat er het slechtst voor. 55-plussers hebben daardoor een kleinere kans dat internet bijdraagt aan een verbeterde positie in de maatschappij vergeleken met 55-minners.”*

Mary Berkhout, programmadirecteur Netwerk Mediawijsheid: *“Er zijn veel cursussen en locaties in Nederland waar hulp geboden wordt, maar die kunnen niet zomaar 2,5 miljoen mensen digitaal vaardiger maken. Daar is meer inzet voor nodig van bedrijven en overheid. Maar ook kinderen en kleinkinderen moeten weten waar ze de hulp voor hun (groot)ouders kunnen vinden, wanneer ze een vraag niet zelf kunnen beantwoorden. Op 9 november zetten we tijdens de Week van de Mediawijsheid een volgende stap met het eerste Grijs en Wijs Mediafestival in het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid in Hilversum.”*

Staatssecretaris Knops: *“Iedereen moet mee kunnen doen in de digitale samenleving. Dit geldt zeker ook voor ouderen. We laten niemand achter. Dat kunnen we als overheid niet alleen. Daarom hebben we samen met bedrijven en maatschappelijke organisaties de handen ineengeslagen in de Alliantie Digitaal Samenleven.”*

De Alliantie Digitaal Samenleven streeft ernaar dat iedereen in Nederland in staat is om mee te doen in de digitale samenleving en zich betrokken en zelfverzekerd voelt bij het maken van keuzes in de digitale realiteit. De Alliantie steunt het initiatief om gezamenlijk op de doelgroep ouderen en hun digitale aansluiting te willen focussen.

Laurentien van Oranje: *“Samenleven betekent ook dat we ervoor moeten zorgen dat iederéén zich gewaardeerd en gehoord voelt en kan meekomen in de maatschappij. Want dit voedt gevoelens van verbondenheid en zelfwaardering. Digitalisering gaat dus over iedereen en ieders mate van kennis, kunde en behendigheid.”*

Jeroen Hoencamp, CEO VodafoneZiggo: *“We willen dat iedereen kan deelnemen aan de digitale samenleving en in staat is om dit verantwoord te doen. De onderzoeken van vandaag benadrukken dat we nog stappen te zetten hebben, zeker richting ouderen. Ook het*

bedrijfsleven heeft een verantwoordelijkheid om hier een steentje aan bij te dragen. Immers, met onze verbinding en producten kan er een wereld voor hen opengaan. En hoe mooi is het als onze ouderen kunnen skypen met hun kleinkind en hun boodschappen veilig online kunnen doen? VodafoneZiggo helpt ouderen daarbij, onder andere met het zelf ontwikkelde lesprogramma Welkom Online!. Ik daag alle CEO's in Nederland uit: help állemaal om onze ouderen de digitale drempel over te laten stappen.”

De Alliantie kent inmiddels meer dan 30 partijen die zich voor verschillende opgaven hebben aangemeld. Partijen vertegenwoordigen zowel het publieke als het private domein. Daarnaast werkt het ministerie van BZK samen met VWS en SZW binnen diverse actielijnen. De vandaag gepresenteerde onderzoeksresultaten vormen de basis voor het actieplan dat de komende weken wordt ontwikkeld door de Alliantie. Tijdens de Week van de Mediawijsheid (8-15 november 2019) wordt dit actieplan verder toegelicht en zullen er door het hele land activiteiten worden georganiseerd.

Vandaag tijdens de presentatie deden al verschillende leden van de Alliantie toezeggingen vooruitlopend op het actieplan. De oproep van Hoencamp kon direct op bijval uit de zaal rekenen: zo biedt Interpolis haar platform 'IkWoonLeefZorg' aan met 75.000 maandelijkse bezoekers, zoekt UwCompaan de verbinding om de resultaten te delen die zij met hun programma hebben behaald op het terugdringen van armoede en wordt er met lokale initiatieven een beroep gedaan op de vrijwilligers vanuit het bedrijfsleven zoals de medewerkers van VodafoneZiggo.

Noot voor de pers

Voor vragen over het onderzoek of interviewverzoeken met de betreffende partijen kunt u contact opnemen met Lars Ykema (0653832848) en Marit Holman (0619267380) van De Issuemakers (mediawijsheid@issuemakers.nl)

Voor interviewverzoeken en vragen aan prinses Laurentien kunt u contact opnemen met Frederike van Urk (0610995584 vanurk@freecompany.biz).

Het rapport Ouderen in digitaal Nederland bestaat uit de onderzoeken:

- *Digitale ongelijkheid. Internetgebruik onder mensen van 55 en ouder* – Universiteit Twente – Alexander van Deursen. Afzenders Universiteit Twente en Netwerk Mediawijsheid
- *Ouderen in digitaal Nederland – Hulpvragen en hoe de omgeving kan helpen* – Kantar. Afzenders Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb, Netwerk Mediawijsheid en Kantar
- *Ouderen in digitaal Nederland – Voordelen en uitdagingen* – Nationaal Ouderenfonds. Afzenders Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb, Netwerk Mediawijsheid

De onderzoeken zijn in te zien via www.weekvandemediawijsheid.nl/onderzoeken2019

Bijlage

Toelichting op de onderzoeken

Mogelijkheden worden niet optimaal benut

Mensen boven de 55 jaar profiteren minder van de mogelijkheden die het internet biedt, dan mensen onder de 55 jaar. Alleen bij het verwerven van nieuwe kennis en het online kopen van producten zijn de cijfers vrijwel gelijk. Op de gebieden *gezondheid* (betere beslissingen nemen over gezondheid dankzij online informatie), *identiteit* (contact hebben met gelijkgestemden met dezelfde interesses) en *sociale contacten* (met vrienden en familie) benutten ouderen de voordelen van internet niet voldoende.

Onderzoeker Alexander van Deursen van de Universiteit Twente licht toe: *“Het is bijna paradoxaal. Het deel van de bevolking dat in potentie het meest van internetgebruik zou kunnen profiteren, staat er het slechtst voor. 55-plussers hebben daardoor een kleinere kans dat internet bijdraagt aan een verbeterde positie in de maatschappij vergeleken met 55-minners.”* Hij vervolgt met een duidelijk advies over manieren waarop ouderen geholpen kunnen worden: *“Neem als uitgangspunt de mogelijkheden die internet heeft te bieden in plaats van het belichten van de negatieve aspecten zoals privacyschending of fake news. Denk aan contacten met naasten of eigen interesses. Neem dat als startpunt van een cursus en behandel dan de drempels waar ze tegenaan lopen.”*

Problemen: internetaansluiting is niet genoeg, angst en twijfel over eigen vaardigheden

Ondanks de aanwezige internetaansluiting, blijkt het aantal 75+'ers dat aangeeft nog nooit gebruik te hebben gemaakt van internet groot (32%). Opvallend is ook dat 1 op de 10 mensen in de groep 65- tot 75-jarigen zegt nog nooit gebruik te hebben gemaakt van internet. De motivatie om te leren internetten neemt ook af naarmate de leeftijd toeneemt.

Daniel de Levita, directeur van SeniorWeb: *“Dit herkennen wij. Echter als mensen eenmaal met een klein zetje over de drempel zijn en online actief zijn, geven ze aan meer zelfredzaam te zijn en meer sociale contacten te hebben. Het maakt hun wereld groter.”*

Corina Gielbert, directeur van het Nationaal Ouderenfonds: *“Ouderen hebben positieve voorbeelden nodig in de vorm van boegbeelden waarin ze zich herkennen en die voordoen hoe je profiteert van online zijn.”*

Andere opvallende uitkomsten: angst voor verkeerd klikken en Engelse termen

De helft van de 55+'ers twijfelt over de eigen digitale vaardigheid, met name het bedienen van de smartphone (62%) en het vinden en beoordelen van informatie (43%) wordt als lastig ervaren. Van de ondervraagden gaf 22% aan Engelse termen lastig te begrijpen te vinden, waardoor ze bang zijn om fouten te maken. 19% is bang onherstelbare fouten te maken door verkeerd te klikken.

Voordelen worden gezien, maar niet voldoende vaardigheden om deze te benutten

Ouderen zien het belang van internet wel en kennen de voordelen: 79% vindt dat het onderhouden van sociale contacten makkelijker gaat, onder de 85+'ers vindt zelfs 60% dat het helpt tegen eenzaamheid. Het makkelijker maken van praktische zaken

(overheidsdiensten, financiën) wordt door 86% als voordeel aangestipt.

Ouderen handelen er echter niet naar en zetten internet hiervoor niet optimaal in. Ze lopen tegen hun basisvaardigheden aan en hoe deze in te zetten voor hun eigen interesses.

Opvallend is ook dat 31% van de ondervraagden het gedwongen gebruikmaken van digitale diensten van bedrijven als vervelend ervaart. Deze negatieve houding komt veel voor bij ouderen die niet online zijn en niet de voordelen ervaren. Zij worden vooral beïnvloed door negatieve verhalen in de media.

Daarnaast valt op dat 71% van de Nederlanders het de taak van de leveranciers van computers en telefoon vindt om de gebruiker te helpen.

Michiel Dijkman, Hoofd MVO Samsung Nederland: *“Alleen al telefonisch en online heeft Samsung meer dan 65.000 contacten met burgers per maand, waaronder natuurlijk ook met senioren. Door live met hen mee te kijken, kan de installatie en aansturing van elektronische producten goed worden begeleid met het nodige geduld van de servicemedewerkers. Ook heeft digitale inclusie grote aandacht als het gaat om de ontwikkeling van onze producten. Denk hierbij aan de schermvoorlezer via de spraakassistent met kunstmatige intelligentie. Maar ook over de hoogte van de aansturingspanelen van koelkasten en ovens is nagedacht, speciaal voor senioren die minder goed ter been zijn. Het is onze taak om deze vele mogelijkheden nog beter onder de aandacht te brengen van deze doelgroep, zoals uit de onderzoeken ook blijkt. Zo kunnen zij de potentie van technologie nog beter benutten.”*

Hulp vanuit omgeving is belangrijk, thuis en op de werkvloer

72% van de ouderen vraagt hulp bij 'internet', vooral aan de partner (18%) en kinderen (43%). Deze helpers zijn naar eigen zeggen goed in staat om hulp te bieden, maar liefst 82% van de ondervraagden kan anderen helpen met vragen over hun computer of telefoon. Wanneer de omgeving niet in staat is om antwoord te geven worden experts ingeschakeld, bijvoorbeeld SeniorWeb, KBO PCOB of personeel uit de winkel.

Maar: nadat er hulp is geboden blijft 17% achter met een probleem dat ze niet kunnen oplossen. Dit komt doordat hulp komt van mensen met een vergelijkbare (opleidings)achtergrond. Dit aantal neemt toe naarmate de leeftijd toeneemt (26% onder 75+ers).

Risicogroepen: werkende 55- tot 65-jarigen en alleenstaanden

De groep 55- tot 65-jarigen is een tot nu toe onderbelichte risicogroep. Hoewel zij vaak nog aan het werk zijn, wordt er te makkelijk vanuit gegaan dat dit de plek is waar zij hun digitale kennis vanzelf opdoen. Vanwege de snelle ontwikkelingen zijn vaardigheden die tot enkele jaren geleden als 'basis' golden, nu niet meer genoeg. Er is meer hulp nodig vanuit werkgevers in de vorm van cursussen op de werkvloer.

Een tweede risicogroep zijn alleenstaanden. Ouderen die alleen wonen hebben moeite om bij te blijven. Zij hebben minder familie die hen kan ondersteunen. Het is belangrijk dat deze mensen worden geholpen in buurthuizen, bibliotheken, leslocaties en andere ontmoetingsplekken, met trainingen die vrij toegankelijk zijn.

Maaïke Toonen, programmamanager bibliotheek en basisvaardigheden KB: *"Wij hopen dat door deze samenwerking nog meer ouderen een computercursus bij de Bibliotheek kunnen volgen"*

NIEUW | Kick-off event Week van de Mediawijsheid: Grijs en Wijs Mediafestival

Tot slot kondigden de aanwezige partijen het Grijs en Wijs Mediafestival aan. Op 9 november, de eerste zaterdag van de Week van de Mediawijsheid, zal Beeld en Geluid in het teken staan van ouderen en media.

Initiatiefnemer Mary Berkhout van Netwerk Mediawijsheid: *“We dompelen bezoekers onder in de wereld van media. Met presentaties en workshops geven we bezoekers hun eerste vlogles, een kijkje achter de schermen met mediahelden uit het pre-YouTube-tijdperk en zorgen we voor vrijwilligers die alle vragen over moderne technologie van ouderen kunnen beantwoorden zodat we ze helpen hun digitale drempels te overwinnen. We zullen in de loop van deze maand onze line-up bekendmaken”.*

Een volledig overzicht van mediawijsheid-activiteiten voor jong en oud is te vinden op www.weekvandemediawijsheid.nl/activiteiten.

Advies voor het helpen van ouderen

De betrokken organisaties hebben aan de hand van de resultaten verschillende adviezen opgesteld voor bedrijven en andere instellingen.

1. ‘De oudere’ bestaat niet

Willen we de hulp een stap verder brengen, dan moeten we inzien dat er geen homogene groep ouderen bestaat; opleiding, inkomen en sociale omgeving zijn van grotere invloed op de optimale inzet van internet. Beleid, of dat nu van de overheid of van het bedrijfsleven komt, moet zich meer toespitsen op subgroepen en rekening houden met motivatie, toegang tot internet, vaardigheid en gebruik.

2. Focus op positieve opbrengst

Televisie-items en publiekscampagnes spelen een belangrijke rol in het opdoen van kennis over technologie. Doordat er veel focus is op gevaren, risico's en incidenten op het gebied van fraude, veiligheid en privacy zijn vooral ouderen met weinig internetervaring huiverig om online te gaan.

“Ouderen hebben positieve voorbeelden en ervaringen nodig van leeftijdsgenoten waarin ze zich herkennen en die laten zien hoe je profiteert van online zijn. Onze ervaring leert dat als mensen eenmaal digitaal actief zijn, zij langer zelfredzaam zijn en meer contact met vrienden en familie hebben.” Daniel de Levita - SeniorWeb

3. Echt contact, leeftijdsvriendelijke wereld

In een tijd waarin veel helpdesks verplaatst zijn naar chatprogramma's en sociale media-platformen, geven juist ouderen (55+) aan behoefte aan echt contact te hebben. Bied als organisatie de mogelijkheid aan om te bellen of videocontact te hebben.

4. Laat zien wat het oplevert in het dagelijks leven, vermijd Engelse termen en werk met groepen

Ouderen geven aan niet altijd te weten waar je een bepaald middel voor kunt gebruiken. Speel in op behoeften uit het dagelijks leven, zo toon je wat het kan opleveren. In plaats van te praten over WhatsApp, moeten we praten over kosteloos bellen met familie in het buitenland. Een internetcursus is een gezellig contactmoment buiten de deur.