

# Digitalisering naast sociaal contact als *blended* voorziening voor ouderen

MAURICE DE GREEF

*De digitalisering grijpt om zich heen. Steeds vaker communiceren we digitaal, kopen we producten via het internet, raadplegen we overheidsinformatie via de digitale snelweg of kunnen we vanachter de PC cursussen of onlinetrainingen volgen om nieuwe vaardigheden eigen te maken. Toch ligt dat blijkbaar niet voor iedereen voor de hand. De 'digitale jas' lijkt jongeren eerder te passen dan ouderen. Maar waarom is het nu juist ook voor ouderen zinvol om digitaal aan de slag te gaan? Op basis van de resultaten van een aantal behoeftenonderzoeken in Gelderland wordt helder waarom de 'digitale jas' ook ouderen als geïntegreerd zou moeten zitten.*

## De digitale voorsprong van jongeren

Onderzoek van het CBS (2016) toonde al eerder aan dat jongeren en volwassenen vaker het internet bezoeken dan ouderen (98% versus 84%). Volgens het CBS (2016) gebruikt 91% van de inwoners tussen 12 en 65 jaar een smartphone om te internetten, terwijl dit maar voor slechts 54% van de 65- tot 75-jarigen geldt. Een laptop of tablet wordt volgens het CBS (2016) vaker door 65- tot 75-jarigen gebruikt om het internet te bezoeken (namelijk 68% respectievelijk 59%), maar nog steeds veel minder dan onder inwoners tussen de 12 en 65 jaar (81% respectievelijk 66%). Maar ook het zoeken van (overheids)informatie, chatten, online gokken, het raadplegen van online forums of discussiegroepen, online gamen, telewerken of zelfstandig leren werd vaker door jongeren gedaan (Van Deursen en Van Dijk, 2012). Voorbeelden hiervan zijn, het gebruik maken van zoeksystemen zoals Google, het lezen van de online krant, chatten, een digitaal consult

en behandeling voor een gezondheidsprobleem, het gebruik maken van 'Marktplaats', online gamen, online deelnemen aan de politiek naast het volgen van een online cursus. Daarnaast wordt ook duidelijk dat laagopgeleiden veel minder gebruik maken van het internet (met uitzondering van chatten). Het kan zijn dat laagopgeleide ouderen het daardoor dubbel zo lastig hebben om gebruik te kunnen maken van het internet. Voor een aantal gevallen, met name op het gebied van het online doen van transacties (bijvoorbeeld via internetbankieren), ziet men dat naast de groep jongeren de 'tussengroep' tot 55 jaar ook actief is (Van Deursen & Van Dijk, 2012).

Toch is de noodzaak van het gebruik van internet en het hebben van digitale vaardigheden ook voor ouderen groot. Volgens Van Deursen en Van Dijk (2012) is het bijvoorbeeld opvallend dat ouderen veel minder 'gezondheidsnut' uit internet halen dan jongeren, terwijl zij meer hulpbehoefte zijn. Dit

lijkt ook een veel lastigere wijze van internetgebruik dan sec het kopen van een product via 'Marktplaats'.

Een aantal jaren geleden is er op kwalitatieve wijze door de organisatie 'Spectrum partner met Elan' onderzoek gedaan naar de behoeften van ouderen. Elf gemeenten hadden de opdracht gegeven om van vijf verschillende sectoren (wonen, zorg, welzijn, veiligheid (verkeer en sociaal) en informatievoorziening) de behoeften van plaatselijke ouderen in beeld te brengen (Kuijpers e.a., 2006). Door deze behoeften in beeld te brengen werd duidelijk waar de gemeente haar prioriteiten moest leggen en wat zij moest doen om ervoor te zorgen dat elke oudere in haar gemeente een goede oude dag kan hebben. Kijkend naar de huidige omstandigheden in een groot deel van die gemeenten is het gebruik van ICT noodzakelijk om voor die vijf sectoren aan gesignaleerde behoeften te voldoen.

### **Een geschikte woning via de digitale snelweg**

De ondervraagde ouderen maken zich vooral zorgen om het vinden van een geschikte woning. Een woning die gemakkelijk aangepast kan worden voor mensen met een beperking en daarnaast goed te onderhouden is. Gezien het feit, dat steeds meer ouderen vitaler oud worden, heeft men ook andere behoeften en zoekt men naar creatieve oplossingen om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. Met name in de kleinere kernen kan die zoektocht een uitdaging zijn, omdat een makelaar of een vertegenwoordiger van een woningcorporatie daar niet (meer) fysiek aanwezig is. Om de juiste woning te vinden zou men andere wegen moeten bewandelen. En één van die wegen, die het zoeken naar woningen de laatste jaren vergemakkelijkt heeft, zijn de online zoekmachines. Los van het feit, dat het aanwezige aanbod snel en overzichtelijk te vinden is, kan men zeer gedifferentieerd in kaart brengen via bijvoorbeeld websites als Funda, Huislijn.nl en Jaap.nl welke eisen men aan de toekomstige gewenste woning stelt. Voor mensen die minder mobiel zijn is dit een uitkomst.

### **Online voorzieningen vervangen de fysieke voorziening**

Nog steeds kampen kleine kernen met het probleem dat voorzieningen verdwijnen. Ouderen hadden het gevoel dat er te weinig naar hen werd gekeken wat betreft de noodzakelijke voorzieningen als een bank, postkantoor, winkel of openbaar vervoer. Maar het internet biedt (zoals eerder aangegeven) een mogelijke oplossing voor deze voorzieningen. Internetbankieren, online shoppen of het online regelen van vervoer kan ervoor zorgen dat men toch vanuit de eigen woonplaats aan deze essentiële behoeften kan voldoen.

### **Zorg regelt men online**

Een aantal jaren geleden heeft – naast het zorgloket – de ouderenadviseur haar intrede gedaan in de wereld van wonen, zorg en welzijn voor ouderen. Beiden zijn een punt (plek of persoon) waar je terecht kan met vragen om keuzes te kunnen maken op het gebied van wonen-welzijn-zorg. Toch zien we dat dat nog steeds niet overal gerealiseerd is. Na de economische crisis van 2008 zijn sommige van deze diensten gemarginaliseerd. Dit terwijl de behoefte groot blijft. Ook dan biedt het internet een uitkomst. Daarnaast worden tegenwoordig veel meer afspraken digitaal gemaakt. Sommige huisartsen regelen een doorverwijzing voor een specialist digitaal en vervolgens krijgt men per e-mail een afspraakbevestiging. Ook vanuit de zorg lijkt het meer en meer noodzakelijk om digitaal te communiceren met de cliënt, patiënt of klant.

### **Keerzijde van de digitale medaille: sociale ontmoetingen en de huisartsenpost**

Ondanks dat 81% van de ouderen toegang heeft tot internet (Van Deursen en Van Dijk, 2012) kan een belangrijk probleem als eenzaamheid natuurlijk niet met louter digitale vaardigheden worden opgelost. Ouderen geven aan juist meer behoefte te hebben aan ontmoetingsmogelijkheden. Er moeten preventieve maatregelen worden getroffen om eenzaamheid de baas te blijven. Naast activiteiten is er vooral behoefte aan gewoon een plaats waar

men mensen kan tegenkomen. Dit kan de koffieautomaat bij de plaatselijke supermarkt zijn of een andere plek waar men met anderen een spreekwoordelijk ‘praatje’ kan maken. Al heeft men online veel mogelijkheden om anderen te ontmoeten, bijvoorbeeld via Skype of Facetime, men wil andere mensen toch ook ‘in real life’ ontmoeten. Dit geldt eveneens voor voorzieningen in de zorg, zoals de huisartsenpost. Men vindt het van belang dat huisartsenposten dichtbij zijn en dat men ook in de avonduren en in het weekend snel een huisartsenpost kan bereiken zonder al te veel vervoerszaken te moeten regelen. Contactmogelijkheden met een arts zijn blijkbaar heel essentieel.

### **Blended voorzieningen als mogelijke oplossing**

Enkel met digitale voorzieningen komen we er niet. Kijkend naar de gesignaleerde behoeften van ouderen, blijft de persoonlijke ontmoeting heel belangrijk. Maar digitale voorzieningen kunnen zeker wel een oplossing zijn voor een aantal praktische zaken. De uitdaging is om ouderen de tools te geven om (indien mogelijk) zelf digitaal dingen te regelen. Dit kan bij voorbeeld steeds vaker via de internetcafés, ‘digiprojecten’ voor ouderen, intergenerationale projecten waar jongeren ouderen digitale vaardigheden aanleren en de toegespitste trainingen in wijken en buurten om digivaardig te worden (onder andere uitgevoerd met de bibliotheken, het vrijwilligerswerk, het welzijnswerk of de Regionale Opleidingen Centra). Werving van deze ouderen gebeurt in de meeste gevallen via het huis-aan-huisblad, via ervaringsdeskundigen uit dezelfde leeftijdsgroep (als ambassadeur) of via mond tot mond reclame. Dit blijkt te werken. Ouderen zijn over het algemeen zeer welwillend om aan deze projecten deel te nemen. Voorwaarde voor succes is wel dat hun praktijksituatie voorop staat. Zo wil men bijvoorbeeld leren om met kinderen en kleinkinderen online te kunnen communiceren.

In leertrajecten spreekt men ook wel van een *blended* oplossing. Men gaat digitaal aan de slag, maar daarnaast blijven er momenten van ontmoeting en face to face contacten be-

staan. Deze *blended* oplossing lijkt een uitkomst te zijn om aan de gesignaleerde behoeften van ouderen te kunnen voldoen. Ondanks dat een groot aantal ouderen de stap naar de digitale snelweg reeds gemaakt heeft (zie het eerder genoemde percentage van 81% dat toegang heeft tot internet), zou men nog meer gemotiveerd kunnen worden om via de digitale voorziening zichzelf steeds meer te redden. Maar ook dan blijft het direct sociaal contact van belang. Het project ‘Zilveren Taalcompetenties’ is een project voor laaggeletterde ouderen waarin de organisatie Alsare op basis van behoeften van ouderen in twee woonzorgcentra, Stichting Vughterstede en DSV Verzorgd Leven, taaltrajecten ontwikkelt en uitvoert. Ook tijdens deze taaltrajecten met ouderen werd duidelijk dat men graag taal beter online leert gebruiken. Men wilde actief aan de slag op internet om ook in dat opzicht (digi)taliige vaardigheden te optimaliseren. Dit wordt in groepsverband aangeboden, wat het leerproces en de kans op resultaten bevordert. De digitalisering blijkt dus ook onder ouderen om zich heen te grijpen, maar dat laat onverlet dat er voor ouderen ook voldoende mogelijkheden moeten zijn om elkaar te ontmoeten en face to face contact te hebben.

### **Literatuur**

- CBS. (2016). *75-plussers sterkst groeiende groep internetters*. 16-01-2018. <<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/52/75-plussers-sterkst-groeiende-groep-internetters>>.
- Kuijpers, A., Klein Heerenbrink, C., Van Hensbergen, E., Kapteijns, G., Stein, H., Smeenk, M. & De Greef, M. (2006). *Lokaal ouderenbeleid onder de loep in Gelderland en documentenboek resultaten vraaganalyse ouderen 2002 – 2004 in 11 gemeenten*. Velp: Spectrum.
- Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2012). *Trendrapport internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief*. Enschede: Universiteit Twente.

### **Over de auteur**

*Dr. Maurice de Greef* is gastprofessor Leerefecten Laagopgeleiden & Laaggeletterden aan de Vrije Universiteit Brussel.