

# Ouderen in digitaal Nederland

**De voordelen en uitdagingen**

Uitgevoerd door Nationaal Ouderenfonds in opdracht van  
Netwerk Mediawijsheid en Seniorweb

Oktober 2019

# Inhoudsopgave

Inleiding	4
<b>Deel 1: Ouderenpanel</b>	
<b>1. Demografische gegevens</b>	<b>5</b>
<b>2. Gebruik van digitale apparaten</b>	<b>6</b>
Belangrijkste resultaten	6
2.1. (Desktop)computer of laptop	6
2.2. Tablet	8
2.3. Smartphone	10
2.4. Hoeveelheid gebruik per dag	12
2.5. Reden van gebruik	13
<b>3. Voor- en nadelen van gebruik</b>	<b>14</b>
Belangrijkste resultaten	14
3.1. Sociale activiteiten	14
3.2. Praktische zaken	16
3.3. Mogelijke obstakels	17
<b>4. Hulp bij digitale apparaten en internet</b>	<b>19</b>
Belangrijkste resultaten	19
4.1. Nieuwe vaardigheden leren	19
4.2. Niet willen leren	21
4.3. Hulp vragen	21
<b>5. Digitalisering</b>	<b>22</b>
Belangrijkste resultaten	22
5.1. Online diensten gebruiken	22
5.2. Online veiligheid	24

## **Deel 2: Focusgroep**

<b>6. De digitale leefwereld</b>	<b>25</b>
6.1. Wat is 'digitaal vaardig'?	25
6.2. Positieve associaties met digitaal zijn	25
6.3. Negatieve associaties met digitaal zijn	26
6.4. Verschillende leefwerelden	26
6.5. Drempels	27
<b>7. Geleerde lessen uit de focusgroep</b>	<b>28</b>
7.1. Niet-digitaal vaardige senioren zijn moeilijk te overtuigen	28
7.2. Blijf dichtbij de 'echte' wereld	28
7.3. Focus op senioren die de stap al genomen hebben	29
<b>8. Een leeftijdsvriendelijke digitale wereld</b>	<b>30</b>
8.1. Rekening houden met de doelgroep	30
8.2. Het aanbieden van cursussen	30
8.3. Hoe senioren andere senioren zouden overtuigen	30

## **Deel 3: Afsluiting**

<b>9. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>31</b>
9.1. De voordelen en uitdagingen	31
9.2. Willen leren	31
9.3. Senioren digitaal vaardig	31

# Inleiding

De digitale wereld verandert snel en veel. Niet voor alle senioren zijn deze ontwikkelingen makkelijk te volgen. Bovendien zitten er grote verschillen in de digitale vaardigheden van senioren; de één maakt meerdere keren per dag gebruik van digitale apparaten en internet, de ander gebruikt specifieke functionaliteiten en verder niets.

Het onderzoek naar de digitale wereld van Ouderenfonds-ouderen bestaat uit twee delen. Het eerste deel betreft de resultaten van een online enquête, die is gehouden onder leden van het Ouderenpanel. Het Ouderenpanel is een groep mensen die regelmatig hun mening geeft over verschillende thema's. Het Nationaal Ouderenfonds kan op die manier snel toetsen wat ouderen vinden van een bepaald onderwerp uit de maatschappij of nieuwe initiatieven testen. Men kan lid worden van het Ouderenpanel vanaf 55 jaar.

Naast de enquête is er een focusgroep georganiseerd. Een groep ouderen is bij het Nationaal Ouderenfonds samengekomen om hun mening te geven en visie te delen. Focusgroepen worden georganiseerd om meer verdiepende inzichten te krijgen over bepaalde onderwerpen. Deze gespreksgroepen verschillen in samenstelling en grootte.

## **Representativiteit**

Bij het lezen van dit rapport moet er rekening mee worden gehouden dat de leden van het Ouderenpanel niet volledig representatief zijn voor alle senioren in Nederland. Zo hebben zij bijvoorbeeld in meer of mindere mate digitale vaardigheden; het was immers een online enquête. De resultaten geven echter wel een beeld van hoe ouderen denken over de digitale wereld; wat zij bijvoorbeeld voordelen en mogelijke drempels vinden en waarover zij meer zouden willen leren. Tijdens de focusgroep waren ook niet-digitaal vaardige senioren aanwezig. Hoewel zij bepaalde inzichten gaven, moet hierbij wel rekening worden gehouden dat het een selecte groep betrof.

# Deel 1: Ouderenpanel

De online enquête is uitgezet onder 1254 leden van het Ouderenpanel. In totaal hebben 537 (42.8%) panelleden de enquête volledig ingevuld.

## 1. Demografische gegevens

Van de 537 respondenten waren er 335 vrouw (62.38%) en 197 man (36.69%). De overige 5 wilden hier geen antwoord op geven (0.93%).

Tabel 1 laat de verdeling van de leeftijdscategorieën zien. Men kan lid worden van het Ouderenpanel vanaf 55 jaar. De jongste categorie begint daarom bij die leeftijd. In Tabel 2 is de verdeling per landsdeel<sup>1</sup> te zien:

- Noord: Drenthe, Friesland en Groningen
- Oost: Flevoland, Gelderland en Overijssel
- Zuid: Limburg en Noord-Brabant
- West: Noord-Holland, Utrecht, Zuid-Holland en Zeeland

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
55 - 64 jaar	51	9.50%
65 - 75 jaar	274	51.02%
75 - 85 jaar	161	29,98%
Ouder dan 85 jaar	43	8.01%
Onbekend	8	1.49%

Tabel 1. Verdeling respondenten per leeftijdscategorie.

Landsdeel	Aantal	Percentage
Noord	55	10.24%
Oost	121	22.53%
West	255	47.49%
Zuid	104	19.37%
Onbekend	2	0.37%

Tabel 2. Verdeling respondenten per landsdeel.

<sup>1</sup> Bepaald aan de hand van de RegioAtlas van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. [https://www.regioatlas.nl/indelingen/indelingen\\_indeling/t/provincies](https://www.regioatlas.nl/indelingen/indelingen_indeling/t/provincies).

## 2. Gebruik van digitale apparaten

Digitale apparaten en internet zijn niet meer weg te denken uit de moderne wereld. Hoe vaak en met welke redenen gebruiken respondenten hun digitale apparaten en internet?

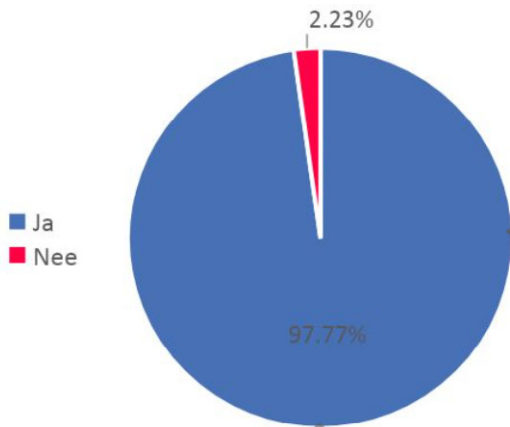
### Belangrijkste resultaten

- De meeste respondenten beschikken over meerdere digitale apparaten (pc/laptop: 97.8%, smartphone: 80.5% en tablet: 68.5%).
- De smartphone wordt het meest meer dan één keer per dag gebruikt: door 89.6%.
- Hoe ouder respondenten zijn, hoe minder lang zij per dag gebruik maken van hun digitale apparaat/internet.
- Respondenten weten het minst over hun tablet: 12.97% zegt niet goed of helemaal niet goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden.
- Hoe ouder respondenten zijn, hoe minder zij op de hoogte zijn van de mogelijkheden van hun digitale apparaten.
- E-mailen is de meest genoemde reden om digitale apparaten/internet te gebruiken, gevolgd door informatie opzoeken en (overheids)zaken regelen.

### 2.1. (Desktop)computer of laptop

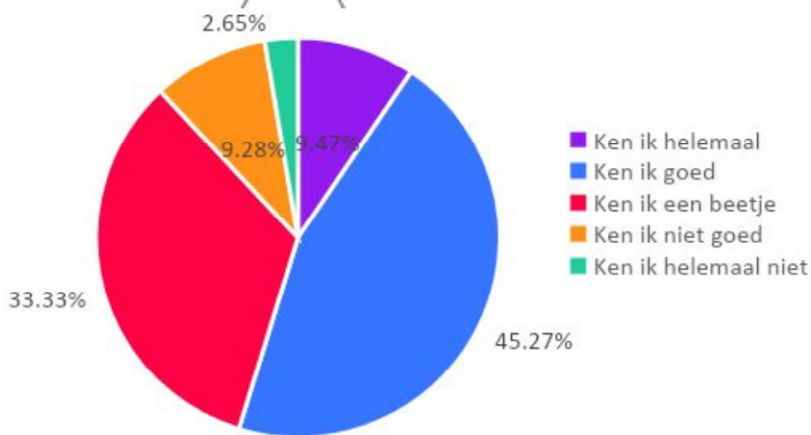
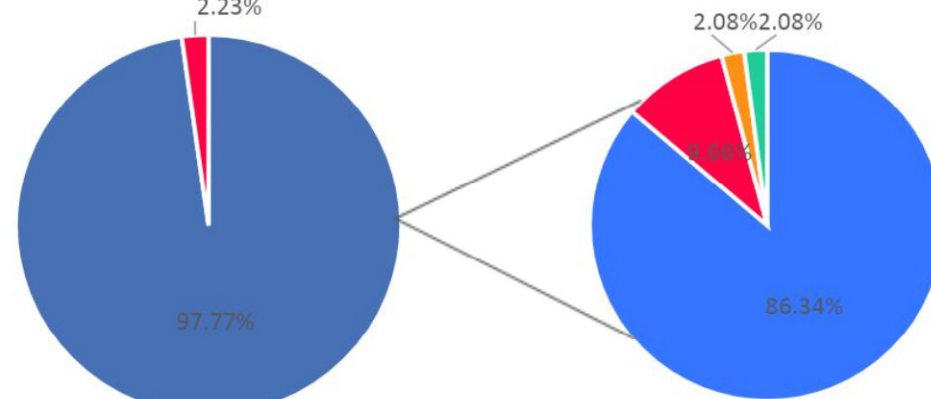
Verreweg de meeste respondenten hebben een computer of laptop in huis en gebruiken die minstens één keer per dag, zoals te zien is in Figuur 1a en 1b. Daarbij denkt bijna de helft van de respondenten goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van hun computer of laptop (Figuur 1c). Hierbij blijken geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen. Er zitten wel verschillen tussen de leeftijdscategorieën, zoals te zien is in Figuur 2. Respondenten boven 85 jaar zeggen vaker de verschillende mogelijkheden van de computer of laptop niet goed of een beetje te kennen dan de andere leeftijdscategorieën. Daarbij geven respondenten jonger dan 75 jaar het vaakst aan de mogelijkheden goed of helemaal te kennen.

Figuur 1a. Het aantal respondenten met een (desktop)computer of laptop.

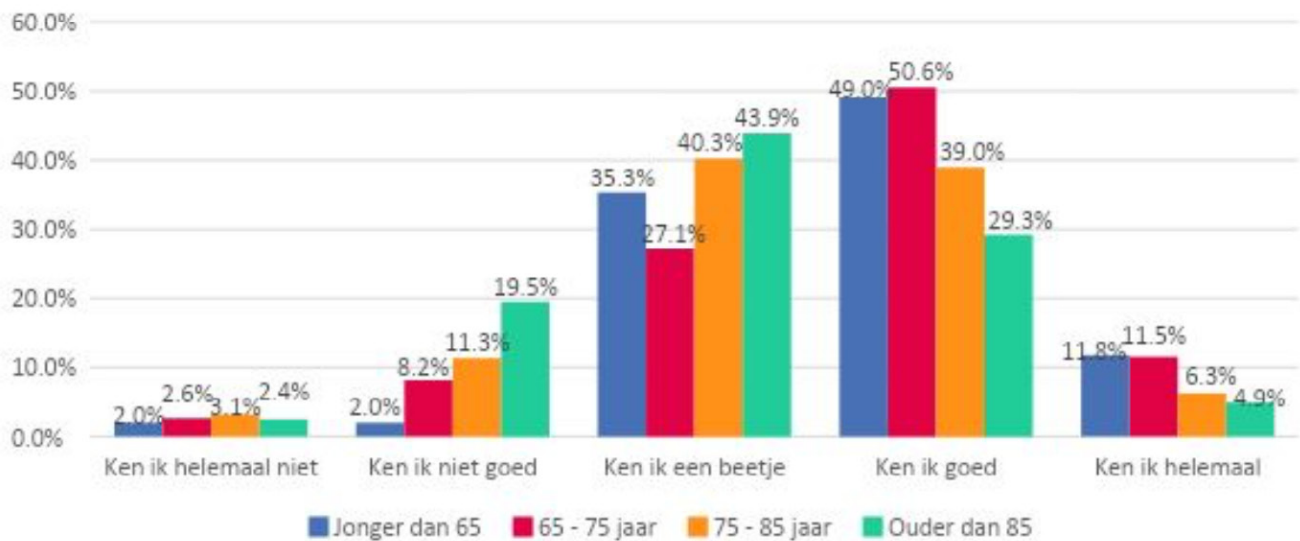


Figuur 1b. Hoeveelheid gebruik van de (desktop)computer of laptop.

- Minstens één keer per dag
- Een paar keer per week
- Een paar keer per maand
- Zelden tot nooit



Figuur 1c. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de (desktop)computer of laptop.

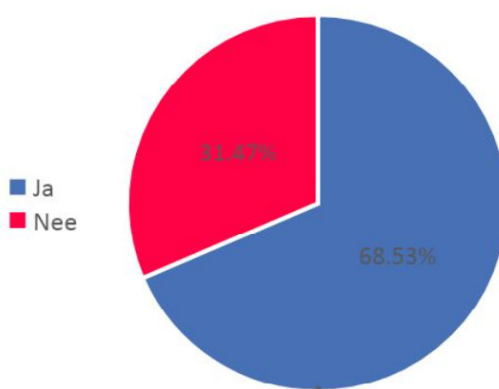


Figuur 2. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de (desktop)computer of laptop per leeftijdscategorie.

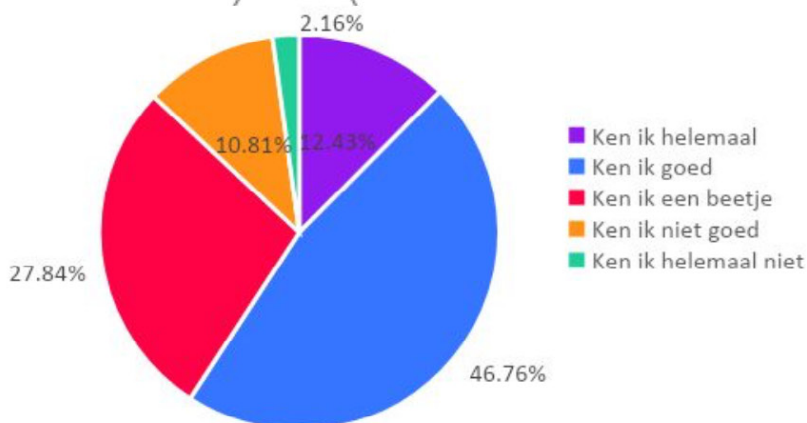
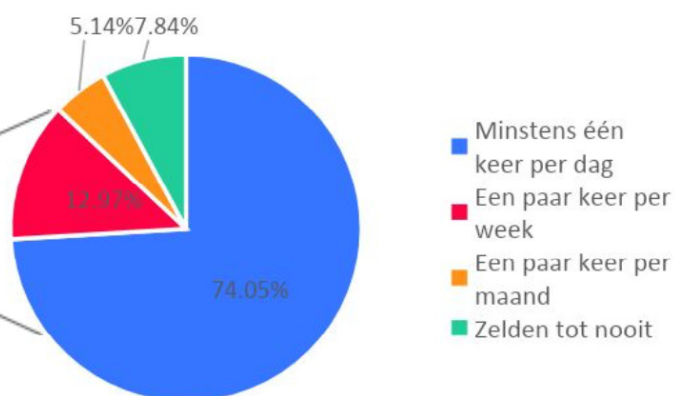
## 2.2. Tablet

Naast een computer of laptop heeft meer dan twee derde ook een tablet. Bijna drie kwart van de respondenten met een tablet gebruikt hem minstens één keer per dag en iets meer dan de helft denkt (heel) goed (59.19%) op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van de tablet. (Figuur 3a t/m 3c). Zoals in Figuur 4 te zien is, schatten mannen en vrouwen deze kennis anders in; vrouwen denken vaker (heel) goed op de hoogte te zijn dan mannen (respectievelijk 62.28% en 54.35%). Verder denken respondenten jonger dan 75 jaar vaker (heel) goed op de hoogte te zijn dan respondenten die ouder zijn. Zo zegt geen van de ouderen boven 85 jaar helemaal op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van hun tablet (Figuur 5).

Figuur 3a. Het aantal respondenten met een tablet.

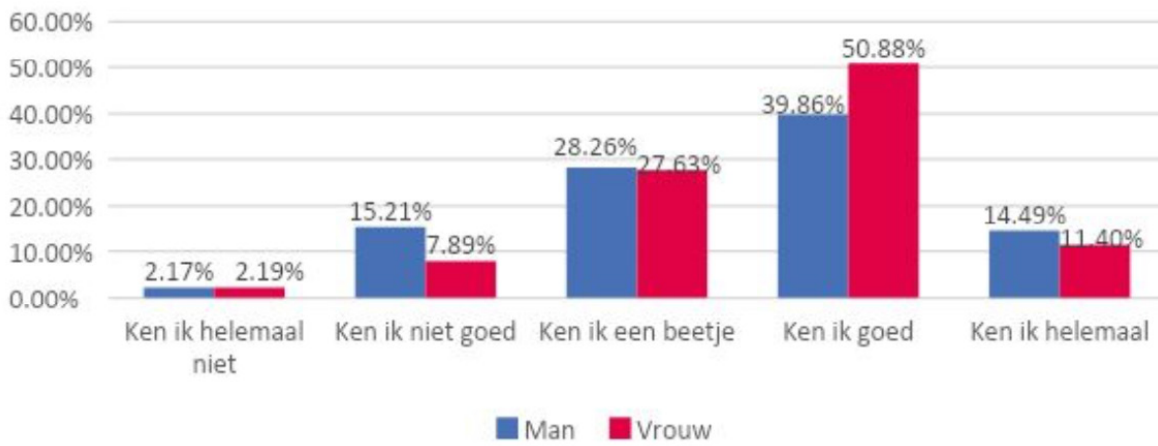


Figuur 3b. Hoeveelheid gebruik van de tablet.

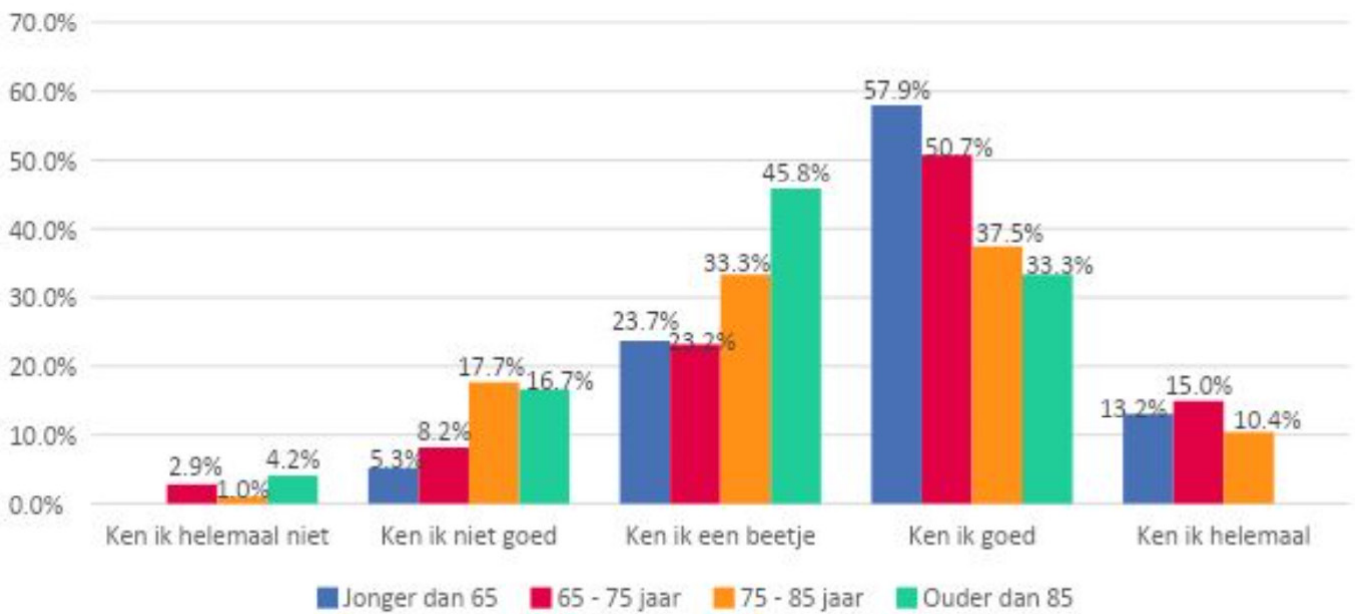


Figuur 3c. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de tablet.





Figuur 4. Ingeschatte kennis over mogelijkheden van de tablet per geslacht.

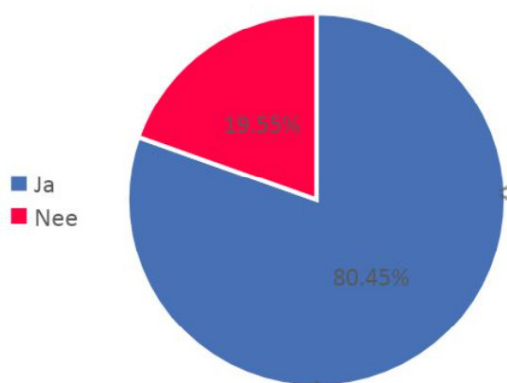


Figuur 5. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de tablet per leeftijdscategorie.

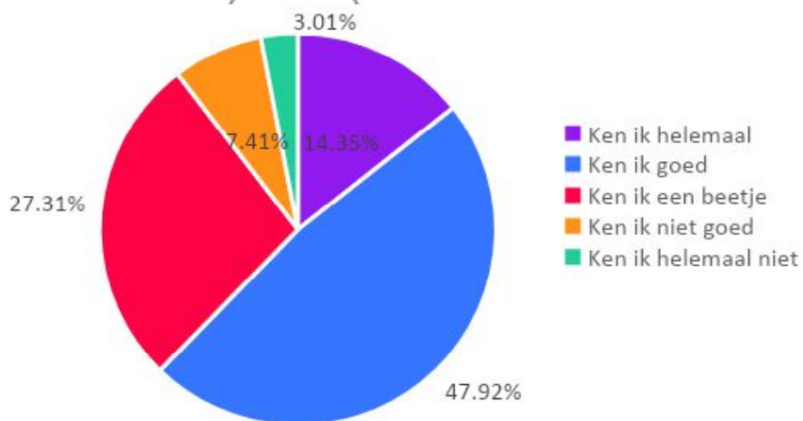
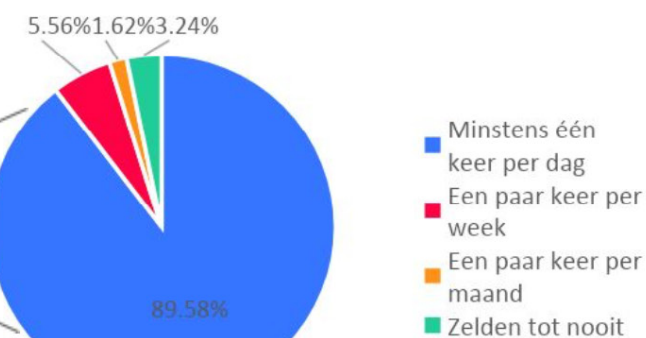
### 2.3. Smartphone

Ruim 80% van de respondenten heeft een smartphone en bijna 90% gebruikt hem minstens één keer per dag. Iets minder dan twee derde (62.27%) denkt de mogelijkheden van de smartphone (heel) goed te kennen (Figuur 6a t/m 6c). Hoewel er geen grote verschillen zijn tussen mannen en vrouwen over de ingeschatte kennis, zitten er wel verschillen tussen de leeftijdscategorieën (Figuur 7). Ouderen boven 75 jaar geven vaker aan de mogelijkheden van de smartphone (helemaal) niet goed te kennen, terwijl ouderen onder 75 jaar vaker zeggen de mogelijkheden (heel) goed te kennen.

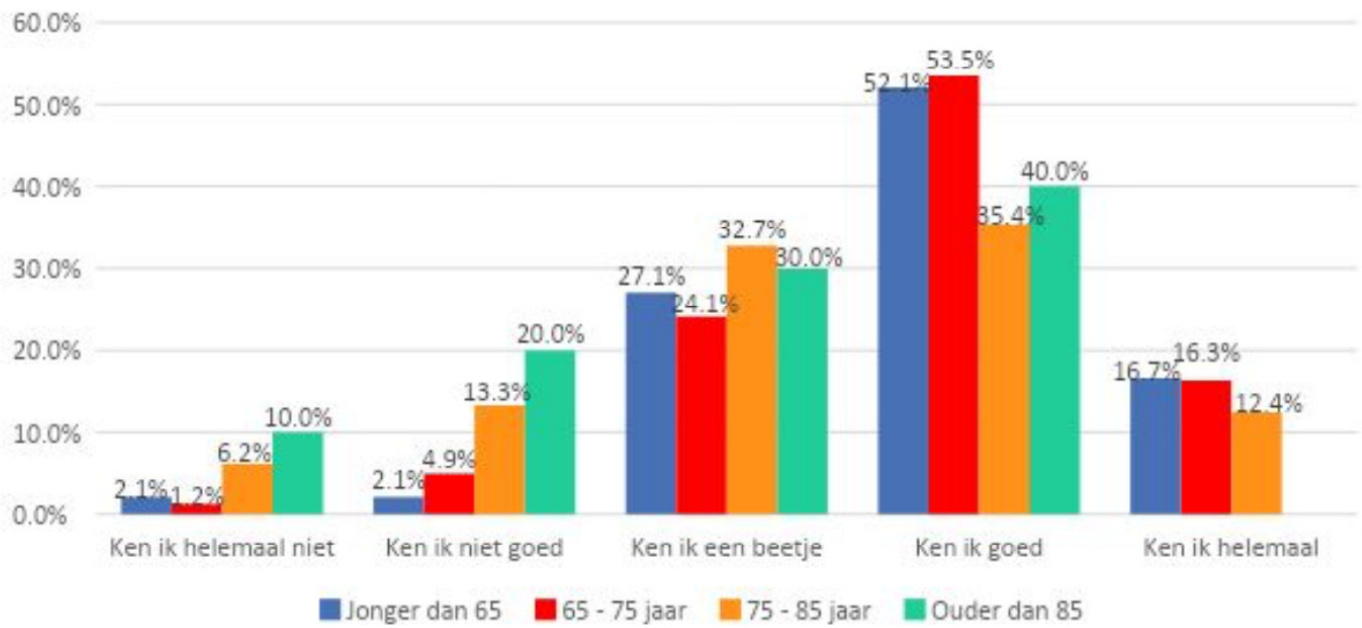
Figuur 6a. Het aantal respondenten met een smartphone



Figuur 6b. Hoeveelheid gebruik van de smartphone



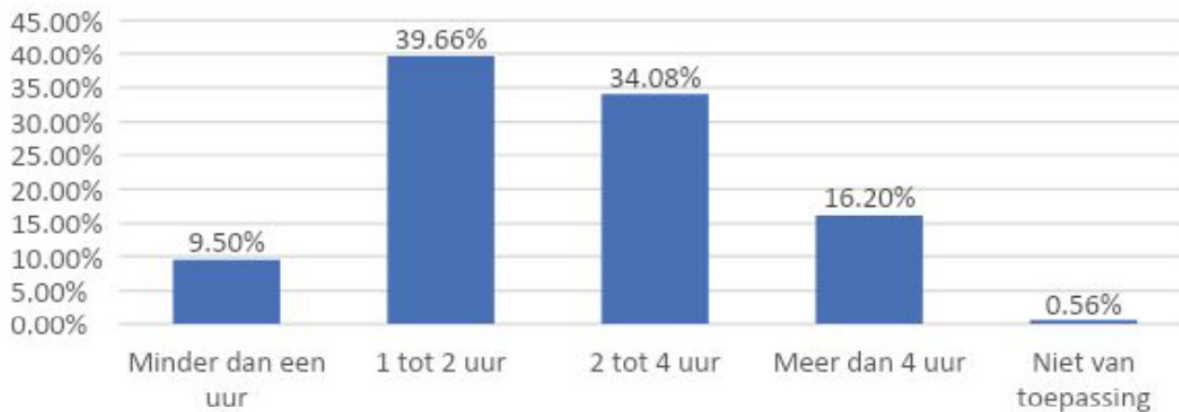
Figuur 6c. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de smartphone.



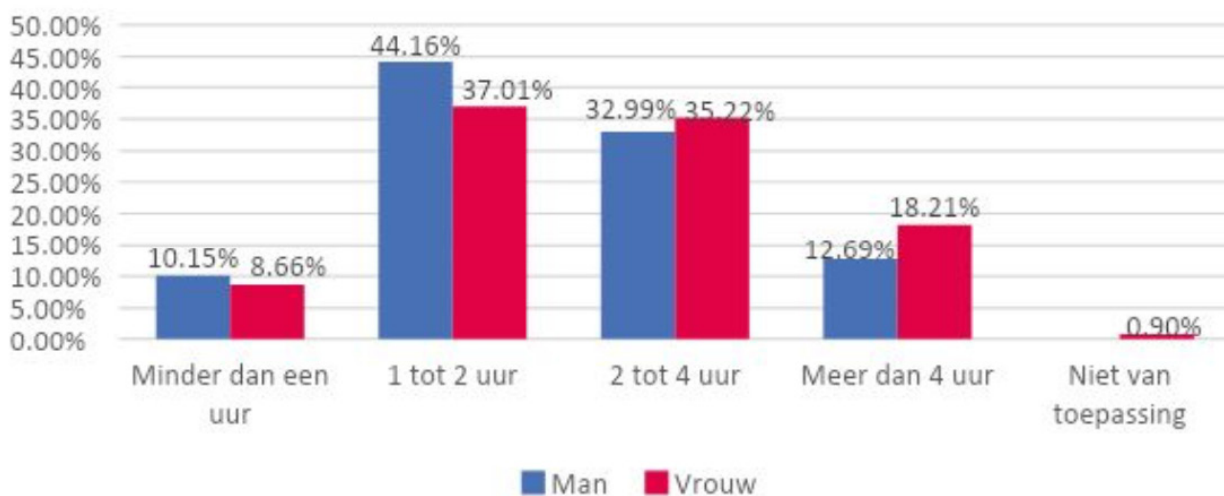
Figuur 7. Ingeschatte kennis over de mogelijkheden van de smartphone per leeftijdscategorie.

## 2.4. Hoeveelheid gebruik per dag

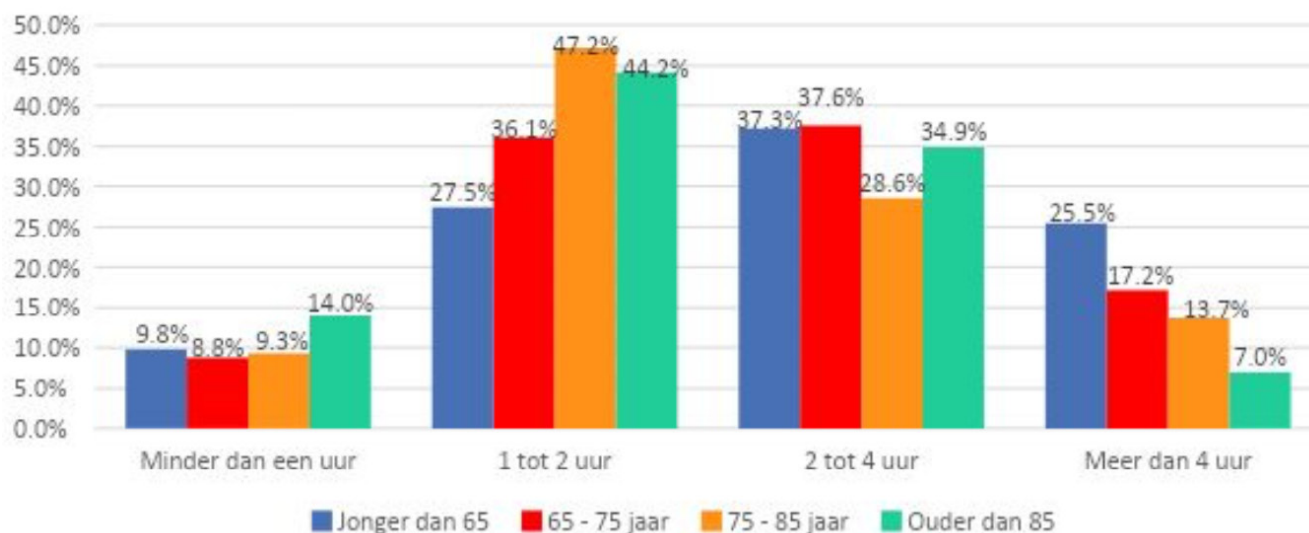
In Figuur 8 is te zien dat de meeste respondenten 1 tot 2 uur of 2 tot 4 uur per dag gebruik maken van hun digitale apparaten/internet (exclusief werk). Vrouwen maken hier gemiddeld meer gebruik van dan mannen (Figuur 9). Dit verschilt ook per leeftijdscategorie; gemiddeld neemt het gebruik van digitale apparaten/internet af hoe ouder de respondent is (Figuur 10).



Figuur 8. Hoeveelheid gebruik van digitale apparaten/internet per dag (excl. werk).



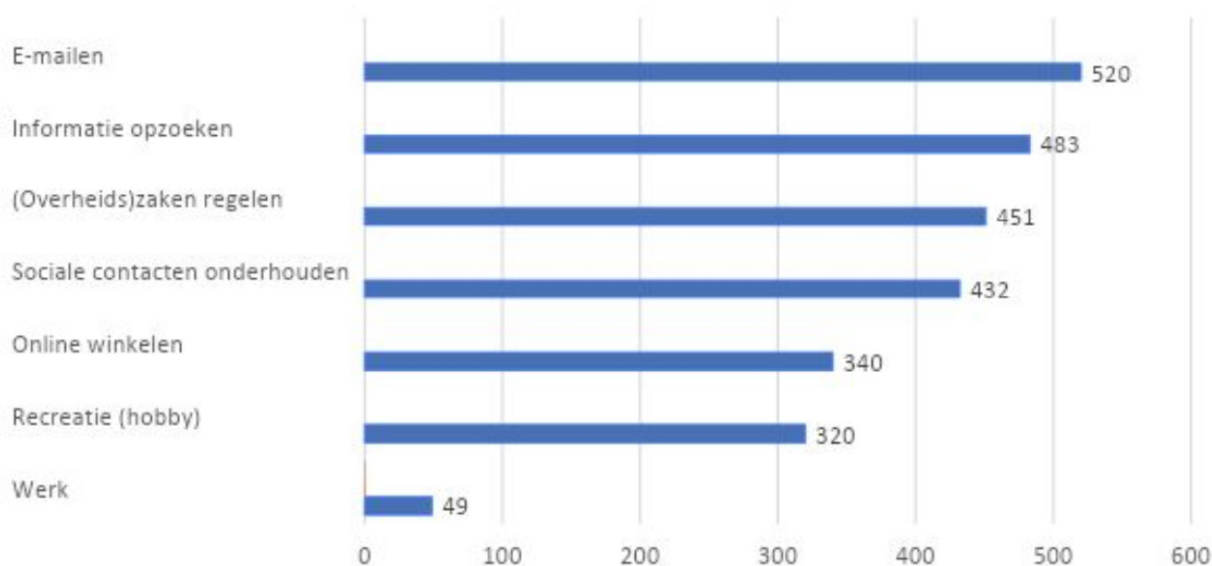
Figuur 9. Hoeveelheid gebruik van digitale apparaten/internet per dag (excl. werk) per geslacht.



Figuur 10. Hoeveelheid gebruik van digitale apparaten/internet per dag (excl. werk) per leeftijdscategorie.

## 2.5. Reden van gebruik

E-mailen is de meest genoemde activiteit om digitale apparaten/internet te gebruiken (Figuur 11). Respondenten konden meerdere antwoorden geven. E-mail wordt gevolgd door informatie opzoeken. Dit kan van alles zijn: van een routebeschrijving zoeken tot de openingstijden van een restaurant. Werk wordt het minst genoemd. Dit is niet onverwacht, aangezien de meeste respondenten gepensioneerd zijn.



Figuur 11. Redenen van gebruik van digitale apparaten/internet.

Naast de opties uit Figuur 11 noemen 15 respondenten vrijwilligerswerk en 7 respondenten activiteiten rondom een (bestuurs)functie van een stichting als reden om digitale apparaten/internet te gebruiken.

Verder geven 4 mensen het maken/uitwisselen van muziek als reden, 2 het volgen/geven van een cursus, 2 een studie en één iemand het inzien van het medisch patiëntendossier.

### 3. Voor- en nadelen digitale apparaten en internet

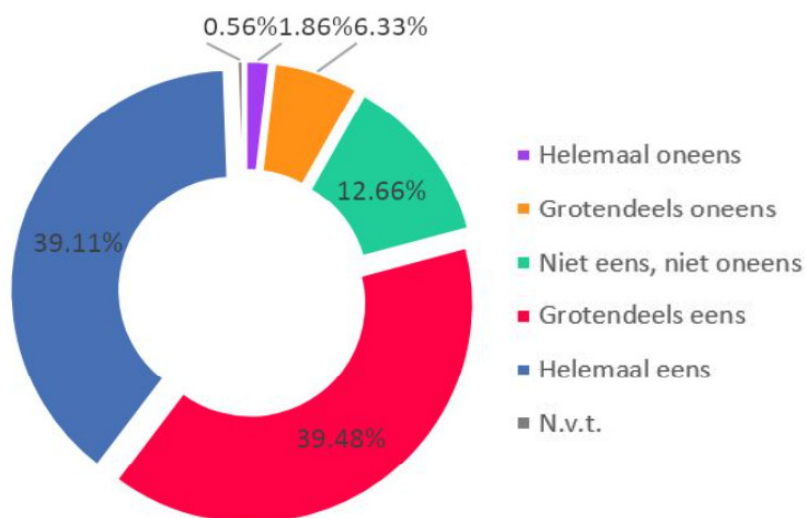
De respondenten zijn over het algemeen goed voorzien in digitale apparaten en gebruiken deze ook regelmatig. Wat vinden zij voor- en nadelen van het gebruik?

#### Belangrijkste resultaten

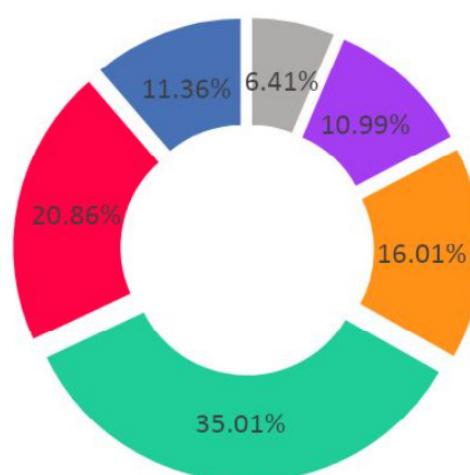
- 12.66% van de respondenten vindt het (heel) moeilijk om digitale apparaten/internet te gebruiken.
- 8.59% van de respondenten denkt dat digitale apparaten/internet het grotendeels/helemaal makkelijker maken om sociale contacten te onderhouden.
- 64.4% van de respondenten hebben grotendeels/helemaal het gevoel dat digitale apparaten/internet hen onafhankelijker maken.
- 86.4% van de respondenten vindt grotendeels/helemaal dat digitale apparaten/internet het regelen van praktische zaken sneller maakt.
- 18.6% van de 85+ers heeft *niet* het idee meer controle te hebben over zaken (zoals financiën) door digitale apparaten/internet.
- 47.67% van de respondenten was grotendeels/heel huiverig bij het eerste gebruik van digitale apparaten/internet.

#### 3.1. Sociale activiteiten

Maar liefst 78.59% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat digitale apparaten/internet het makkelijker maken om sociale contacten te onderhouden (Figuur 12). Noemenswaardig is dat op de vraag of internet het makkelijker maakt om in contact te komen met nieuwe mensen, ongeveer een even groot deel het (helemaal) eens (32.22%) als (helemaal) oneens (27%) is (Figuur 13). Hier zijn de meningen dus over verdeeld. Er zit geen verschil in leeftijd. Wel waren mannen het hier vaker (helemaal) mee eens dan vrouwen (respectievelijk 39.9% en 28.44%).

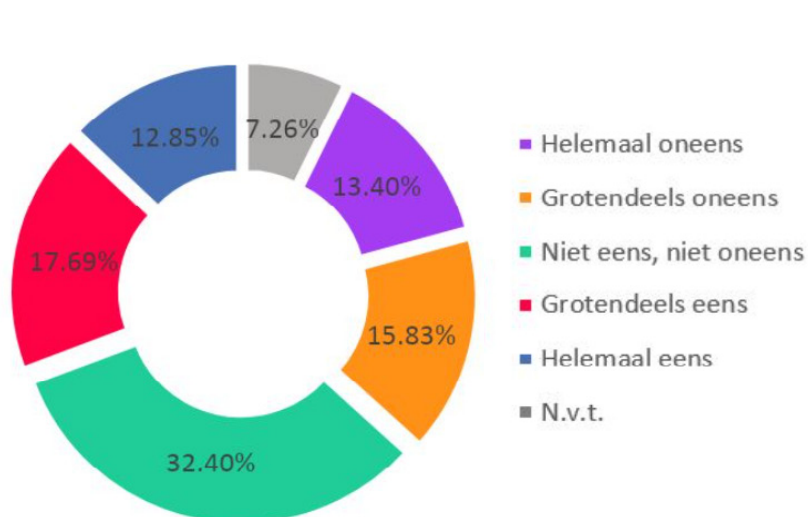


Figuur 12. "Via digitale apparaten/internet kan ik makkelijker sociale contacten onderhouden."

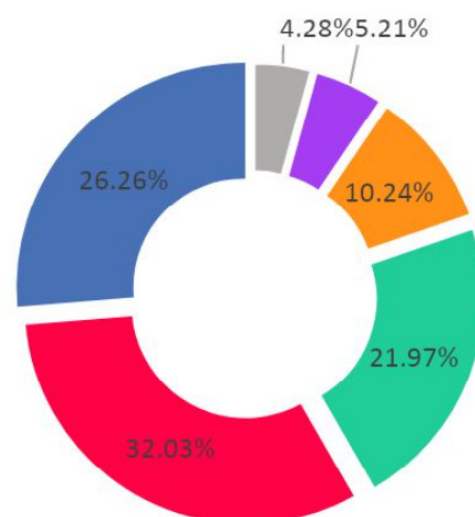


Figuur 13. "Door het internet kom ik sneller in contact met nieuwe mensen."

De meningen zijn ook verdeeld over de vraag of digitale apparaten/internet voor een minder eenzaam gevoel zorgen (Figuur 14). Van de respondenten is 30.54% het hier (helemaal) mee eens en 29.23% het (helemaal) oneens. Opvallend is dat er weinig variatie zit tussen de leeftijdscategorieën, behalve de respondenten die ouder zijn dan 85 jaar. Zij vinden duidelijker vaker dat digitale apparaten/internet voor een minder eenzaam gevoel zorgen dan de rest, zoals te zien is in Tabel 3. Verreweg de meeste respondenten zijn het er grotendeels/helemaal mee eens dat digitale apparaten/internet zorgen voor vermaak in de vrije tijd (Figuur 15). Hierin zitten geen grote verschillen tussen leeftijden, maar vrouwen waren het er over het algemeen wel vaker (helemaal) mee eens dan mannen (respectievelijk 63.93% en 52.61%).



Figuur 14. "Ik voel me minder eenzaam door digitale apparaten/internet."



Figuur 15. "Door digitale apparaten/internet heb ik vermaak in mijn vrije tijd."

Leeftijdscategorie	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) mee oneens
Tussen 55 en 65 jaar	31.37%	39.22%
Tussen 65 en 75 jaar	27.57%	29.41%
Tussen 75 en 85 jaar	29.19%	32.30%
Ouder dan 85 jaar	59.52%	19.05%

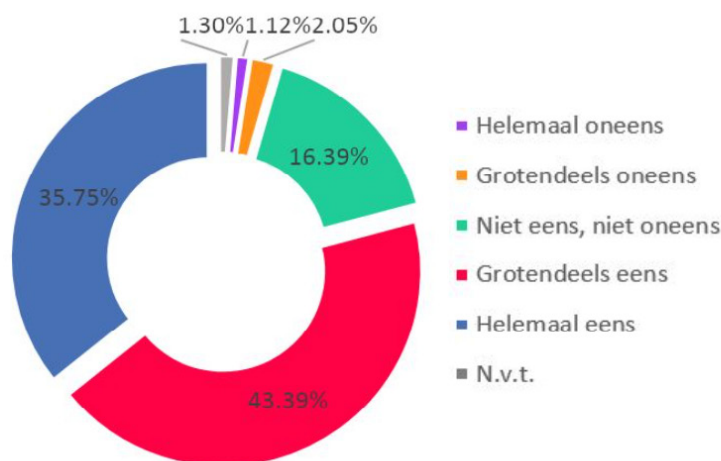
Tabel 3. "Ik voel me minder eenzaam door digitale apparaten/internet" per leeftijdscategorie.

### 3.2. Praktische zaken

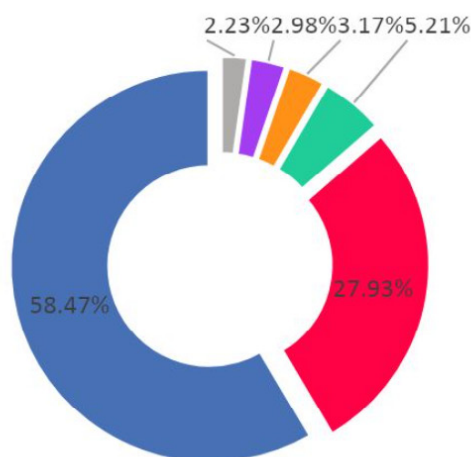
Steeds meer praktische zaken, zoals internetbankieren en overheidsdiensten, kunnen -of moeten- tegenwoordig online geregeld worden. De meeste respondenten zijn het ermee eens dat zij meegaan met de tijd als zij digitale apparaten/internet gebruiken (Figuur 16). Daarnaast is 86.4% van de respondenten het er grotendeels/helemaal mee eens dat digitale apparaten/internet het regelen van praktische zaken sneller maakt (Figuur 17). Echter, het aantal respondenten dat het hier (helemaal) *niet* mee eens is, stijgt per leeftijd<sup>2</sup>.

Bovendien neemt de hoeveelheid respondenten dat het gevoel heeft meer controle te hebben over zaken door digitale apparaten/internet (Figuur 18) ook af na 65 jaar<sup>3</sup>.

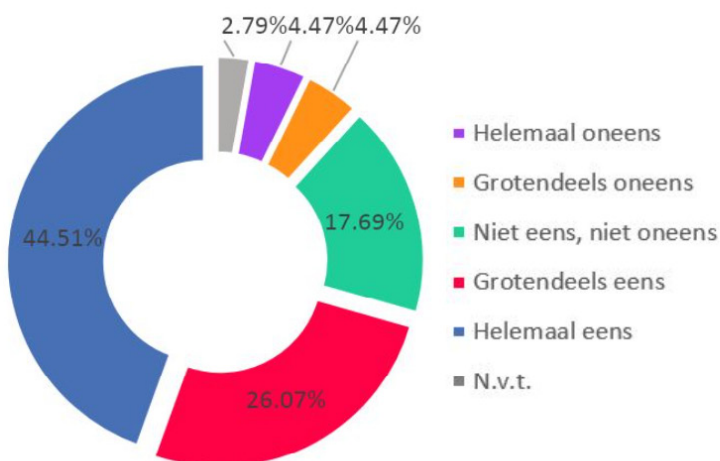
Tot slot voelt het grootste deel van de respondenten zich onafhankelijker door digitale apparaten/internet (Figuur 19).



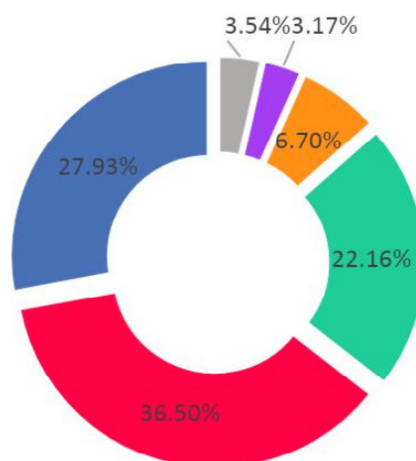
Figuur 16. “Als ik digitale apparaten/internet gebruik, ga ik met de tijd mee.”



Figuur 17. “Via digitale apparaten/internet kan ik praktische zaken (zoals bankieren of overheidsdiensten) sneller regelen.”



Figuur 18. “Door digitale apparaten/internet heb ik meer controle over mijn zaken (zoals financiën).”



Figuur 19. “Door digitale apparaten/ internet voel ik me onafhankelijker.”

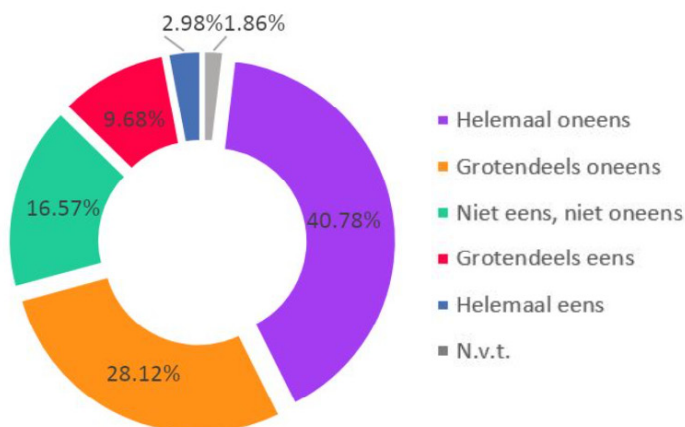
<sup>2</sup> Grotendeels of helemaal oneens (Figuur 17): 55-65 jaar: 6%, 65-75 jaar: 1.85%, 75-85 jaar: 9.94%, ouder dan 85 jaar: 23.25%.

<sup>3</sup> Grotendeels of helemaal oneens (Figuur 18): 55-65 jaar: 12%, 65-75 jaar: 6.25%, 75-85 jaar: 10.06%, ouder dan 85 jaar: 18.6%.

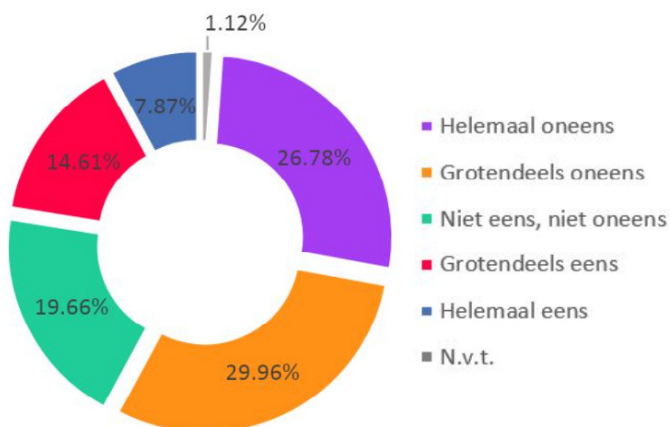


### 3.3. Mogelijke obstakels

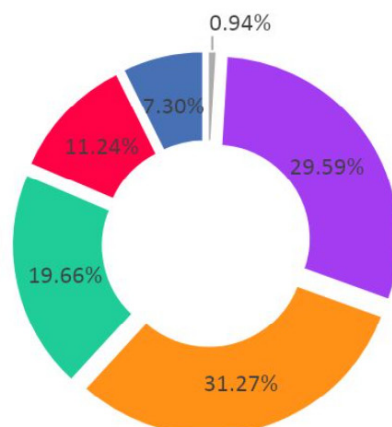
Hoewel de meeste respondenten het niet moeilijk vinden om digitale apparaten/internet te gebruiken, zegt toch nog 12.66% van de respondenten hier in meer of mindere mate moeite mee te hebben (Figuur 20). Over het algemeen stijgt dit aantal per leeftijd, maar het is opvallend dat respondenten tussen 55 en 65 jaar meer moeite hebben dan respondenten tussen 65 en 75 jaar<sup>4</sup>. Ruim één vijfde (22.48%) van de respondenten vindt dat onbekende (Engelse) termen het gebruik van digitale apparaten/internet moeilijker maakt (Figuur 21). Het percentage van respondenten dat het hier grotendeels/helemaal mee eens is, stijgt naarmate men ouder wordt<sup>5</sup>. Daarnaast is 18.54% bang om onherstelbare fouten te maken, bijvoorbeeld door ergens verkeerd op te klikken (Figuur 22). Ook dit komt vaker voor naarmate de respondent ouder wordt<sup>6</sup>.



Figuur 20. “Ik vind het moeilijk om digitale apparaten/internet te gebruiken.”



Figuur 21. “Het gebruik van digitale apparaten/internet onherstelbare is moeilijk, doordat ik veel onbekende (Engelse) termen tegenkom.”



Figuur 22. “Ik ben bang om fouten te maken (bijvoorbeeld door ergens verkeerd op te klikken).”

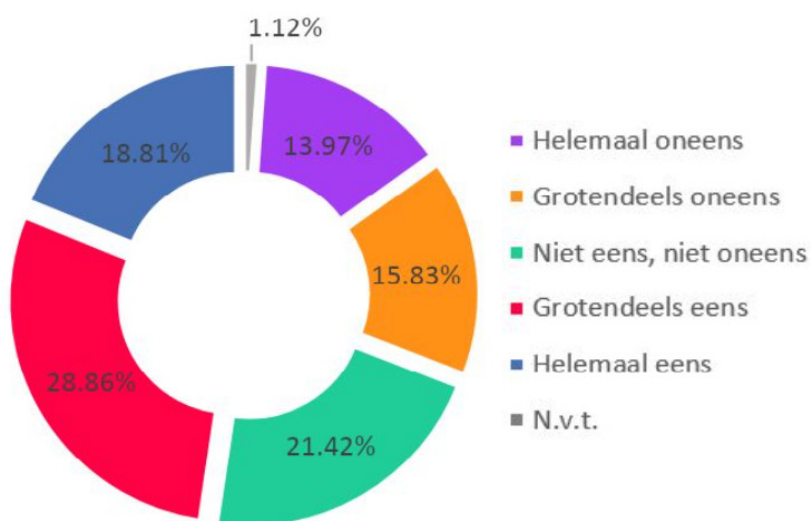
<sup>4</sup> Grotendeels of helemaal mee eens (Figuur 20): 55-65 jaar: 15.68%, 65-75 jaar: 8.12%, 75-85 jaar: 15.01%, ouder dan 85 jaar: 30.23%.

<sup>5</sup> Grotendeels of helemaal mee eens (Figuur 21): 55-65 jaar: 18%, 65-75 jaar: 18.32%, 75-85 jaar: 26.88%, ouder dan 85 jaar: 40.48%.

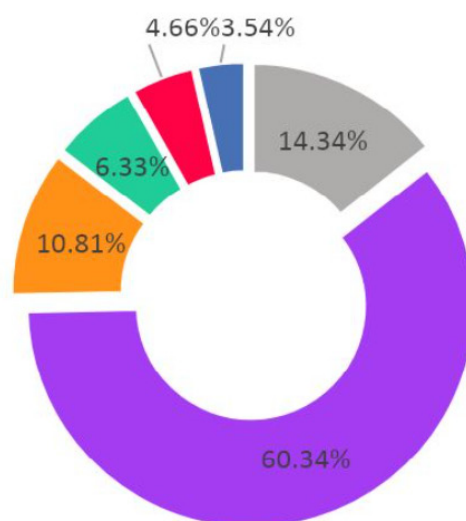
<sup>6</sup> Grotendeels of helemaal mee eens (Figuur 22): 55-65 jaar: 13.72%, 65-75 jaar: 13.6%, 75-85 jaar: 21.88%, ouder dan 85 jaar: 39.53%.

Ondanks dat de meeste respondenten eerder aangaven niet veel moeite te hebben met het gebruiken van digitale apparaten/internet, antwoordt 28.86% met ‘grotendeels eens’ en 18.81% met ‘helemaal eens’ op de vraag of hij/zij huiverig was bij het eerste gebruik (Figuur 23).

8.2% van de respondenten heeft een naaste die (bijna) alles regelt wat online moet gebeuren. Er zitten kleine verschillen tussen mannen (9.96%) en vrouwen (7.5%) die met grotendeels/ helemaal eens antwoordde op stelling uit Figuur 24. Noemenswaardig is dat respondenten die eerder in de enquête aangaven de mogelijkheden van hun digitale apparaten (helemaal) niet goed te kennen, ook vaker een naaste hebben die online alles regelt dan respondenten die zeggen de mogelijkheden van hun digitale apparaten wel (helemaal) goed te kennen (respectievelijk 10% en 5.26%).



Figuur 23. “Toen ik voor het eerst gebruik maakte van digitale apparaten/internet, was ik huiverig.”



Figuur 24. “Een naaste regelt alles wat online moet gebeuren.”

## 4. Hulp bij digitale apparaten en internet

De digitale wereld verandert veel en snel. De vaardigheden van ouderen zijn erg verschillend. Waar zouden zij meer over willen weten en naar wie gaan zij voor hulp?

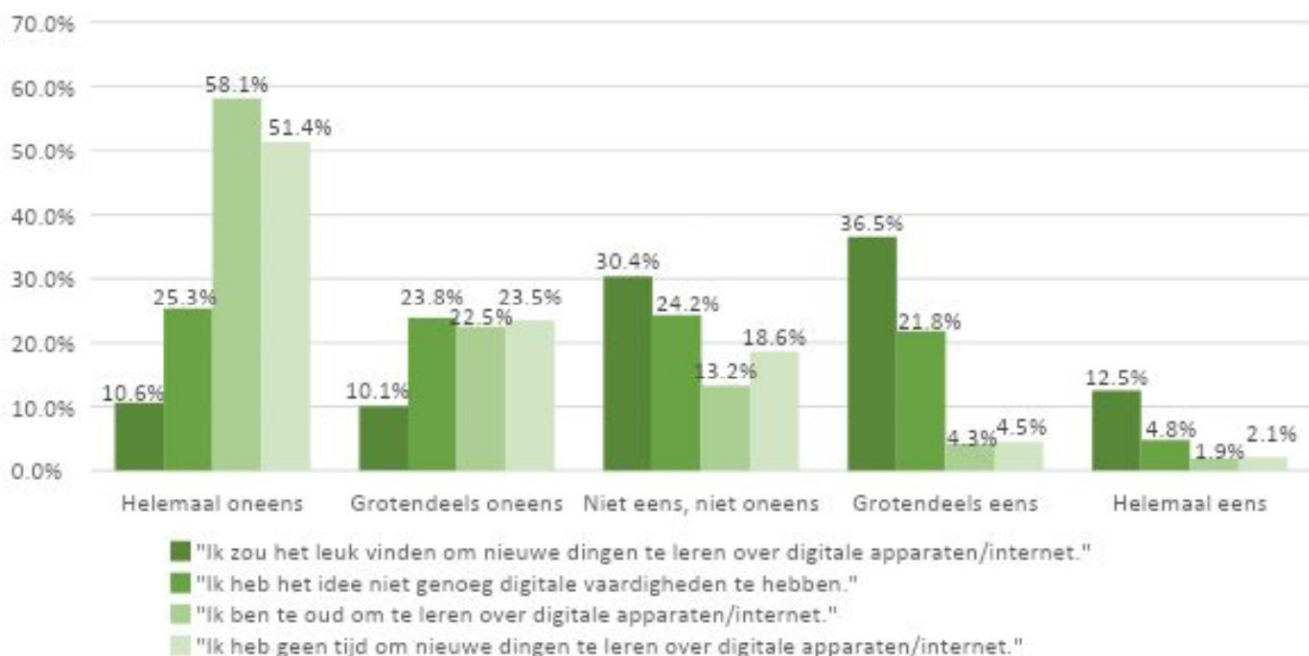
### Belangrijkste resultaten

- Ruim een kwart van de respondenten denkt grotendeels/helemaal niet genoeg digitale vaardigheden te hebben.
- Hoe ouder respondenten zijn, hoe vaker zij het (erg) leuk vinden om iets nieuws te leren.
- Respondenten willen het liefst meer leren over het regelen van (overheids)zaken en het onderhouden van sociale contacten.
- Verreweg de meeste respondenten vragen familie of vrienden om hulp als zij vragen hebben.
- 31.2% van de respondenten helpt zelf ook anderen wel eens met vragen.

### 4.1. Nieuwe vaardigheden leren

Over het algemeen zijn respondenten redelijk positief over het leren van nieuwe dingen over digitale apparaten/internet (zie Figuur 25); de meeste respondenten antwoorden met 'grotendeels eens' of 'niet eens, niet oneens'. Toch denkt ruim een kwart van de respondenten dat hij/zij grotendeels/helemaal niet genoeg digitale vaardigheden heeft en bijna een kwart twijfelt hierover. Tegelijkertijd zeggen de meeste respondenten niet het gevoel hebben te oud te zijn of geen tijd te hebben om nieuwe dingen te leren (Figuur 25).

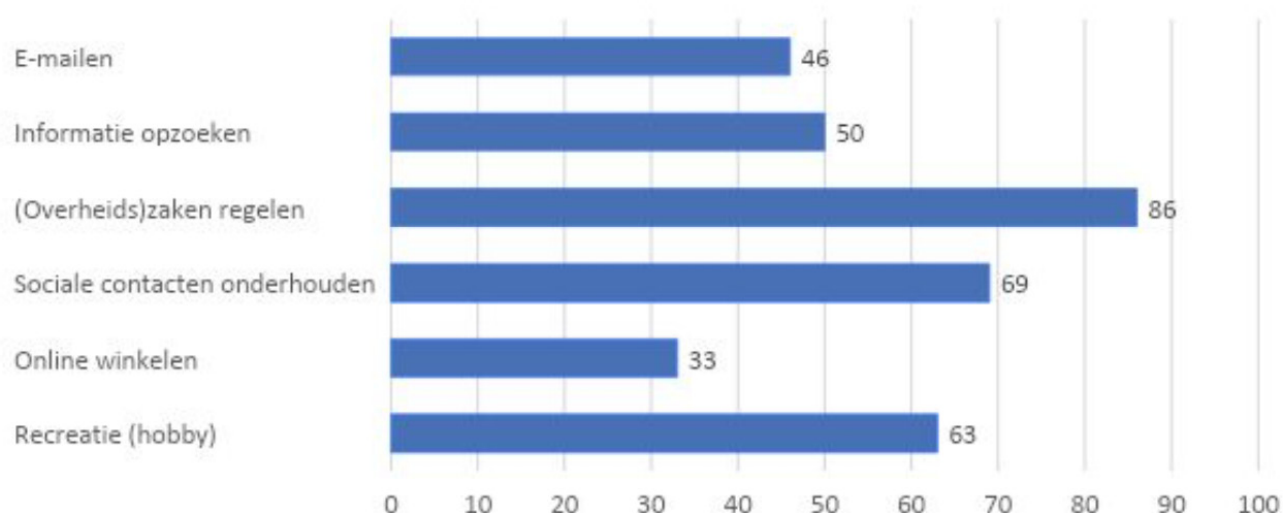
Hoe ouder respondenten zijn, hoe vaker zij antwoorden het (erg) leuk te vinden om nieuwe dingen te leren<sup>7</sup>. Er zijn geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen.



Figuur 25. Stellingen over leren over digitale apparaten en/of internet.

<sup>7</sup> Grotendeels of helemaal eens: 55-65 jaar: 37.25%, 65-75 jaar: 48.9%, 75-85 jaar: 51.56%, ouder dan 85 jaar: 55.82%.

(Overheids)zaken is het meest genoemde onderwerp waarover respondenten meer over zouden willen leren. Dit wordt gevolgd door het onderhouden van sociale contacten en vaardigheden rondom een hobby (recreatie). Dit is in lijn met eerdere resultaten; (overheids)zaken stond in de top 3 van redenen van gebruik en bijna 80% van de respondenten denkt dat digitale apparaten/ internet het makkelijker maken om sociale contacten te onderhouden.



Figuur 26. Onderwerpen waarover respondenten meer zouden willen weten.

Daarnaast geeft een aantal respondenten nog overige onderwerpen aan:

- 6x Gebruiksklaar maken van apparatuur en mogelijkheden/instellingen van apparatuur
- 5x Veiligheid, privacy, virussen, spam, hackers
- 5x Opslaan van documenten van internet of op internet (cloud, etc.)
- 4x Betekenissen van (Engelse) terminologie
- 3x Probleemoplossing
- 3x Onderhoud van apparaten en bijwerken van programma's
- 3x Fotoboeken maken en foto's versturen
- 2x Adblockers
- 3x Andere specifieke activiteiten rondom recreatie (boeken op e-reader zetten, vloggen en muziek & films streamen)

Tot slot zegt één iemand zo min mogelijk online te doen, omdat diegene van mening is geen privacy te hebben op internet.

“Ik ben redelijk goed op de hoogte van wat er speelt in de digitale wereld!”  
(Vrouw, 70-74 jaar)

“Bankieren is voor mij niet meer uit te voeren. Gaat veel te vlug. Er wordt van mij verwacht dat ik heel vlug handel... dat kan ik niet meer.”  
(Vrouw, 90+)

“Ik wil graag meer leren, maar ben soms onzeker.”  
(Vrouw, 80-85 jaar)

## 4.2. Niet willen leren

Maar liefst 336 respondenten geven aan dat er geen onderwerpen zijn waarover zij meer zouden willen weten. Vrouwen zeggen dit iets vaker (64.48%) dan mannen (59.90%). Ook geldt dat hoe jonger de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft dat er geen onderwerpen zijn waar hij/zij over wil leren<sup>8</sup>.

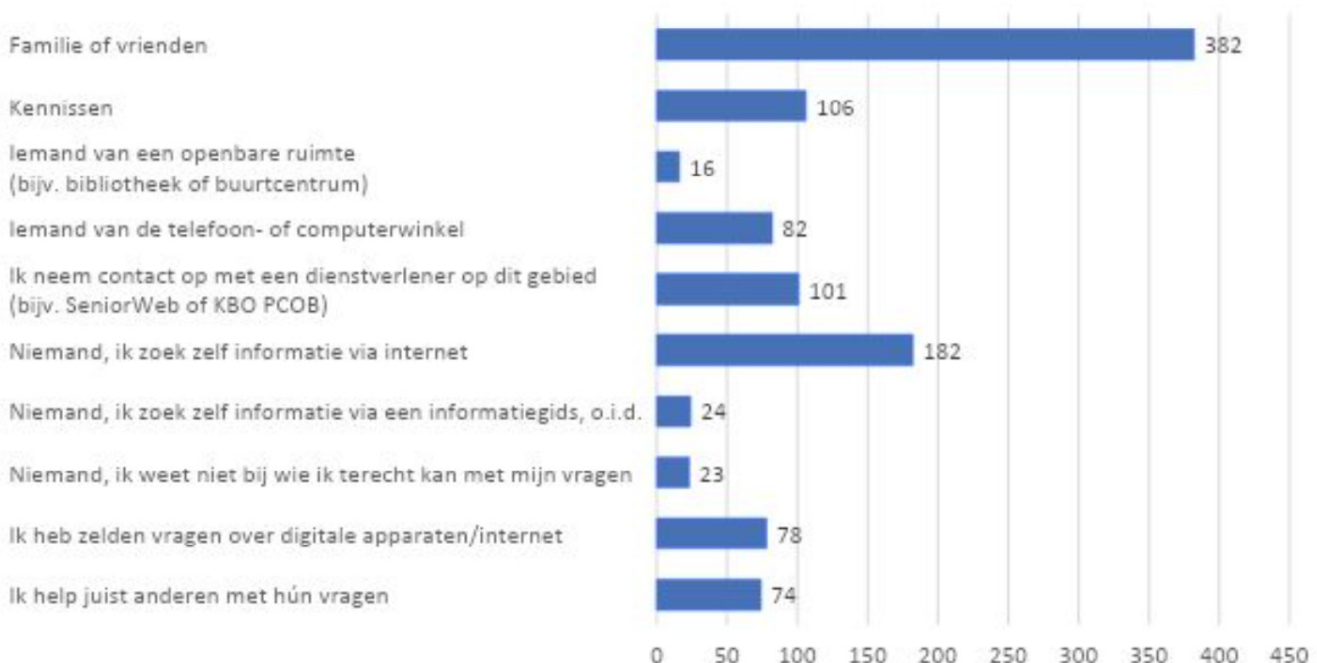
Verder zeggen respondenten die denken genoeg digitale vaardigheden te hebben veel vaker dat er niks is waarover zij willen leren (82.20%) dan respondenten die dit niet vinden (31.47%). In lijn daarvan zeggen respondenten die het gebruik van digitale apparaten/internet (helemaal) niet moeilijk vinden, ook vaker dat er niks is waarover zij willen leren (74.86%) dan respondenten die dit wel (heel) moeilijk vinden (35.29%).

## 4.3. Hulp vragen

Als respondenten hulp nodig hebben, vragen zij dit met name aan familie of vrienden. Daarnaast zoeken veel respondenten ook zelf dingen op via internet, vragen het aan een kennis of nemen contact op met een dienstverlener (zoals SeniorWeb of KBO PCOB).

Naast de opties uit Figuur 27 (er waren meerdere antwoorden mogelijk), geven respondenten ook nog andere 'hulpbronnen' aan. Zo zeggen 12 respondenten een student aan huis in te schakelen. Een (particulier) bedrijf wordt door 4 respondenten genoemd en collega's door 3. Tot slot zegt één respondent een cursus over de iPad/iPhone speciaal voor ouderen te volgen en één iemand zegt er niet aan toe te komen om mensen in te schakelen.

Van de respondenten zegt 31.22% ook anderen wel eens te helpen met vragen.



Figuur 27. Manieren waarop panelleden vragen stellen over digitale apparaten/internet.

<sup>8</sup> 55-65 jaar: 68.73%, 65-75 jaar: 65.69%, 75-85 jaar: 59.63%, ouder dan 85 jaar: 48.84%.

## 5. Digitalisering

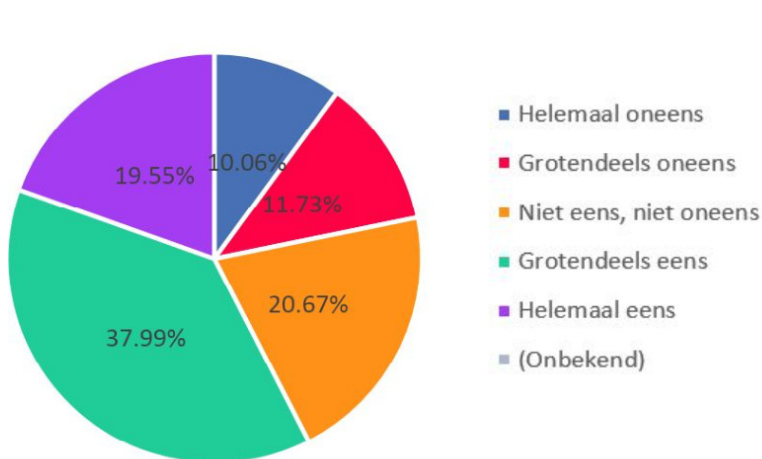
Organisaties bieden tegenwoordig hun diensten vaak via internet aan. Zij sturen digitale informatie in plaats van papieren brieven of vragen om zaken via internet te regelen, zoals internetbankieren. Wat vinden ouderen van deze digitalisering?

### Belangrijkste resultaten

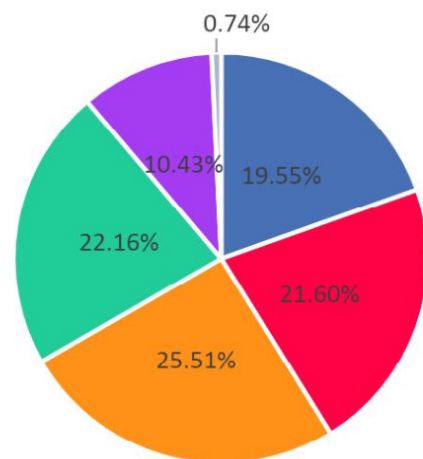
- 57.54% van de respondenten voelt zich in meer of mindere mate verplicht om internet te gebruiken.
- Ongeveer een derde vindt het in meer of mindere mate vervelend dat steeds meer via internet geregeld moet worden.
- Deze resultaten gelden vooral voor respondenten die het moeilijk vinden om digitale apparaten/internet te gebruiken.
- Oudere respondenten hebben er meer problemen mee om via internet van diensten gebruik te maken.
- Bijna 50% maakt zich zorgen om zijn/haar privacy en ook is bijna 50% bang voor internetcriminaliteit. Dit geldt weer met name voor respondenten die moeite hebben met digitale apparaten/internet.

### 5.1. Online diensten gebruiken

Maar liefst 57.54% van de respondenten voelt zich grotendeels/helemaal verplicht om internet te gebruiken, doordat bedrijven en organisaties hun diensten alleen nog online aanbieden (Figuur 28). Ongeveer een derde van de respondenten vindt het grotendeels/helemaal vervelend dat er steeds meer via internet geregeld moet worden (Figuur 29). Over het algemeen vinden oudere respondenten dit vervelender<sup>9</sup>. Respondenten die digitale apparaten/internet grotendeels/ helemaal moeilijk in gebruik vinden, vinden dit ook vaker vervelend (64.71%) dan respondenten die digitale apparaten/internet grotendeels/helemaal niet moeilijk vinden (21.80%).



Figuur 28. "Ik voel mij verplicht om internet te gebruiken, doordat bedrijven/organisaties hun diensten alleen nog via internet aanbieden."

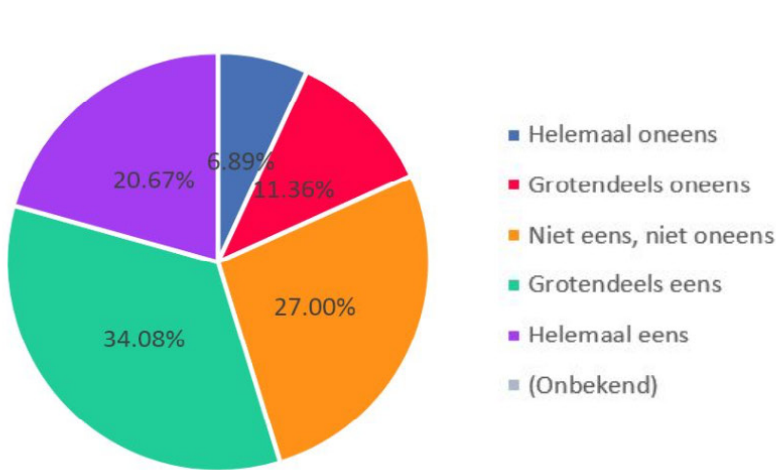


Figuur 29. "Ik vind het vervelend dat ik steeds meer via internet moet doen."

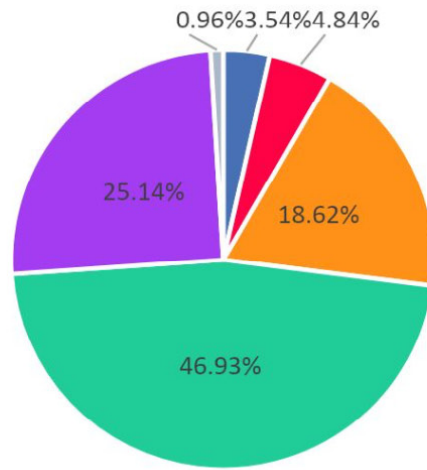
<sup>9</sup> Grotendeels of helemaal eens (Figuur 29): 55-65 jaar: 35.29%, 65-75 jaar: 29.30%, 75-85 jaar: 32.38%, ouder dan 85 jaar: 48.84%.

Hoewel ongeveer een derde van de respondenten het vervelend vindt dat er steeds meer online moet gebeuren, heeft ruim de helft (54.75%) er grotendeels/helemaal geen problemen mee om via internet van diensten gebruik te maken (Figuur 30). Sterker nog, Figuur 31 laat zien dat 72.07% het handig vindt om vanuit huis van diensten gebruik te kunnen maken.

Echter, hoe ouder de respondent, hoe meer hij/zij er problemen mee heeft om via internet van diensten gebruik te maken<sup>10</sup>. En, op de jongste leeftijdscategorie na (tussen 55 en 65 jaar), zijn oudere respondenten het er minder vaak mee eens dat het handig is om vanuit huis gebruik te maken van diensten<sup>11</sup>.



Figuur 30. "Ik heb er geen problemen mee om via internet gebruik te maken van diensten."



Figuur 31. "Ik vind het handig dat ik vanuit huis gebruik kan maken van diensten."

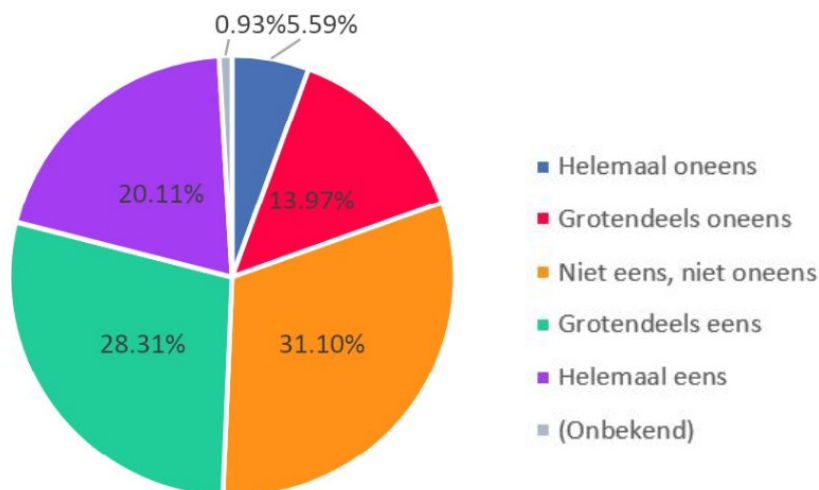
<sup>10</sup> Grotendeels of helemaal niet mee eens (Figuur 30): 55-65 jaar: 15.69%, 65-75 jaar: 13.87%, 75-85 jaar: 22.98%, ouder dan 85 jaar: 27.91%.

<sup>11</sup> Grotendeels of helemaal niet mee eens (Figuur 31): 55-65 jaar: 72.55%, 65-75 jaar: 76.92%, 75-85 jaar: 69.18%, ouder dan 85 jaar: 59.52%.

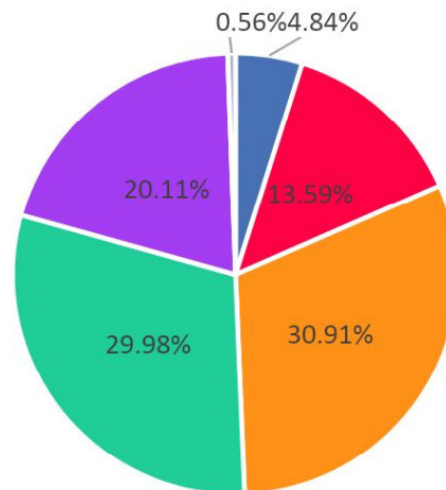
## 5.2. Online veiligheid

Bijna de helft van de respondenten maakt zich zorgen om zijn/haar privacy als er steeds meer online moet gebeuren (Figuur 32). Met name respondenten tussen 55 en 65 jaar en ouder dan 85 jaar zijn hier bezorgd over<sup>12</sup>. Ook vinden respondenten die digitale apparaten/internet (heel) moeilijk in gebruik vinden dit vaker (67.16%) dan respondenten die dat niet moeilijk vinden (42.93%). Er zitten geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen.

Daarbij is ook ongeveer de helft van de respondenten grotendeels/helemaal bang voor internetcriminaliteit, zoals te zien is in Figuur 33. Ook hier geldt dat de jongsten en oudsten hier het meest mee eens zijn<sup>13</sup>, als ook de respondenten die digitale apparaten/internet (heel) moeilijk vinden in gebruik (76.47% vs. 40.60%).



Figuur 32. “Ik maak mij zorgen om mijn privacy als ik steeds meer via internet moet doen.”



Figuur 33. “Ik ben bang voor internetcriminaliteit (zoals nep e-mails of bankfraude).”

“Ik wil niets via internet. De overheid luistert altijd mee. Privacy is ondanks de vele uitspraken vanuit de overheid, in het geheel niet gewaardborgd.”  
(Man, 75-80 jaar)

<sup>12</sup> Grotendeels of helemaal mee eens (Figuur 32): 55-65 jaar: 62.75%, 65-75 jaar: 46.35%, 75-85 jaar: 45.57%, ouder dan 85 jaar: 58.54%.

<sup>13</sup> Grotendeels of helemaal mee eens (Figuur 33): 55-65 jaar: 52.94%, 65-75 jaar: 48.35%, 75-85 jaar: 50%, ouder dan 85 jaar: 59.52%.



# Deel 2. Focusgroep

Naast een enquête is er een focusgroep georganiseerd bij het Nationaal Ouderenfonds. De deelnemers aan de enquête hebben namelijk op zijn minst basis digitale vaardigheden. Het was interessant om hun mening te vergelijken met senioren zonder enige digitale vaardigheden. Bovendien zorgde de focusgroep ervoor dat beide 'groepen' met elkaar in gesprek konden gaan.

## 6. De digitale leefwereld

Aan dit groepsgesprek deden twee senioren mee die zelf geen gebruik maakten van het internet en drie senioren die enkele functies hiervan gebruikten, zoals e-mailen, Google Maps en de zoekmachine.

### 6.1. Wat is 'digitaal vaardig'?

Digitaal vaardig ben je volgens senioren als je 'van alles kan'. Vier van de vijf deelnemers zagen zichzelf niet als digitaal vaardig, terwijl maar twee van de vijf deelnemers echt geen gebruik maakten van het internet. Zo zette een deelnemer zelfs cd's en lp's om naar digitale bestanden, maar zag hij zichzelf als niet digitaal vaardig, omdat hij soms een melding krijgt waarbij hij niet weet hoe hij dit kan oplossen. In zijn ogen kan een echt digitaal vaardig persoon dit wel.

### 6.2. Positieve associaties met digitaal zijn

De niet-digitale senioren konden geen positieve associaties opnoemen bij het internet. Bij elke positieve associatie die digitaal vaardige senioren opnoemden, noemden zij een negatief aspect dat zij via verhalen van anderen hebben gehoord. Zo stelde een digitaal vaardige deelnemer dat hij de weg makkelijk kon vinden met zijn telefoon of Tomtom, waarop een niet-digitaal vaardige deelnemer zei dat die kaarten niet altijd up-to-date zijn. Dit had zij van haar zoon gehoord.

Positieve associaties die genoemd werden:

1. Je kan alles zwart op wit vastleggen (bijvoorbeeld een mailtje);
2. Je kan op elk moment van de dag iets sturen (bijvoorbeeld mailtje);
3. Makkelijk dingen opzoeken (snel, vlug);
4. Op de hoogte zijn van het laatste nieuws (minder achterhaalde informatie dan in een boek);
5. Het houdt je hersens jong, omdat je constant bijleert;
6. Contact met familie/vrienden onderhouden (sturen van foto's bijvoorbeeld, of volgen op Facebook);
7. Opzoeken van routes.

"Het voordeel is dat je een idee krijgt van wat er allemaal in de winkels hangt zonder dat je het alvast hoeft te kopen."

Zoekmachines zijn handig, je hoeft maar een woord in te typen en je krijgt het antwoord."

"Tegenwoordig zijn er zoveel afslagen. Via je telefoon of je Tomtom kan je de route volgen en precies zien welke afslag het is."

"Dat ik vannacht een mailtje kon sturen. Ik zat met een probleem en ik kon niet in slaap komen. En de persoon waarmee ik een probleem had heb ik vannacht een mailtje gestuurd. Toen kon ik wel slapen."

### 6.3. Negatieve associaties met digitaal zijn

Negatieve associaties waren makkelijk op te noemen voor de deelnemers:

1. Het is onpersoonlijk en neemt persoonlijk contact over;
2. Privacy/controle
  - Je kunt gehackt worden
  - Je weet niet welke informatie bij wie terecht komt
  - Je kunt zomaar vergeten af te sluiten
3. Je 'moet' digitaal zijn tegenwoordig
  - Om jezelf op te geven voor bepaalde activiteiten
  - Geen adres of telefoonnummer bij instanties om ze te bereiken zonder internet
4. Het is niet per se nodig om allerlei informatie te hebben of om op te hoogte te zijn van het laatste nieuws;
5. Tijdverspilling (er zijn nuttigere dingen te doen);
6. Updates/veranderingen zorgen ervoor dat men niet mee kan komen;
7. Internet kan mensen bang maken (via Google blijkt al snel dat je kanker hebt, terwijl er misschien niets aan de hand is);
8. Je bewaart minder (ontvangen kaartjes zijn na een jaar weg op de computer, terwijl echte kaartjes bewaard blijven);
9. Er is geen haast, waarom iets snel opzoeken?

"Als je ouder wordt, word je vergeetachtig en dan laat je misschien iets openstaan."

"Ik hoef niet van het nieuwste op de hoogte te zijn, ik ben zelf ook niet het nieuwst."

"Ik maak zelf kaarten. Ze liepen bij mij de deur plat. Nu kunnen ze even via het internet kaarten sturen. Ik vind het onpersoonlijk. Als ik zo'n kaartje krijg is het voor mij een cadeautje."

"Ik ben als de dood gehackt te worden. Dat ik iets niet goed heb afgesloten en dat de ander mijn gegevens kan inzien."

### 6.4. Verschillende leefwerelden

Wanneer er functionaliteiten omschreven worden moet er gelet worden op de verschillende leefwerelden. Hoewel voor werkende mensen een maaltijd bezorgservice of boodschappen bezorgservice tijd kan besparen, gaan gepensioneerde senioren juist liever naar de winkel toe om aan hun dagelijkse beweging te komen en anderen te ontmoeten. Deze functionaliteit wordt meer relevant wanneer een senior vanwege medische klachten thuis moet blijven. Vooral een senior die geen netwerk had om op terug te vallen, zou hier in dit geval meer over willen weten, zodat zij haar zelfstandigheid kan behouden.

De twee niet-digitaal vaardige senioren hadden beiden een netwerk om op terug te vallen. Beiden gaven aan dat toen hun partner overleed hun zonen de digitale rol overnamen. Voor de senior die geen netwerk had om op terug te vallen, was digitale vaardigheden leren juist een manier om zelfstandig te blijven en om in verbinding te blijven met bekenden die verder weg leefden. Het frustreerde haar dan ook als anderen haar vroegen of zij geen burens of kinderen had die haar konden helpen, als zij ergens niet uit kwam. Dit omdat er tegenwoordig vanuit wordt gegaan dat een senior een netwerk heeft.

## 6.5. Drempels

Naast dat senioren soms geen gebruik maken van digitale applicaties, omdat het niet bij hun behoeften of leefwereld past, zijn de volgende drempels naar voren gekomen:

1. Knoppenangst: de angst om iets stuk te maken als ergens verkeerd op wordt geklikt
2. Angst dat gegevens in verkeerde handen vallen
3. Angst dat je gecontroleerd wordt
4. Angst dat je vergeet uit te loggen

Voor senioren die al een stap hebben gemaakt naar de digitale wereld is er voldoende ruimte om een applicatie nog beter te begrijpen of om nog iets te leren dat zij nog niet beheersen.

Een aantal voorbeelden zijn:

1. Hoe kan ik iemand zelf toevoegen aan mijn netwerk op WhatsApp?
2. Hoe kan ik mijn rijbewijs verlengen?
3. Hoe zorg ik dat anderen mij niet 'volgen' op het internet? (Cookies, advertenties)

Het is hierbij belangrijk dat wordt ingespeeld op de acute behoefte van senioren. Alleen die applicaties of functionaliteiten zijn interessant voor hen. Daarbij is het handig om, in plaats van een middel te noemen, te omschrijven wat iets voor een senior kan opleveren. Doordat behoeftes en situaties zeer verschillen, is het goed om verschillende verhalen te gebruiken die van toepassing zijn op de senior. Een aantal voorbeelden zijn:

1. Kosteloos bellen met vrienden en familie in het buitenland (WhatsApp).
2. Het opzoeken van routes. Vooral routes die moeilijk op de kaart te vinden zijn, zoals stedelijke gebieden of gebieden die zijn veranderd (Google Maps).
3. Het verlengen van het rijbewijs (DigiD).

Bij het noemen van DigiD wisten senioren bijvoorbeeld niet wanneer je dit moet gebruiken of wanneer je dit tegenkomt. Hoewel het verlengen van het rijbewijs wel iets is wat voor een deelnemende senior acuut is, wist zij niet dat je hiervoor moet inloggen met DigiD. Daarom wordt geadviseerd om in teksten niet 'DigiD' te noemen, maar waarvoor je het gebruikt, zoals 'het verlengen van je rijbewijs'.

## 7. Geleerde lessen uit de focusgroep

De deelnemers van de focusgroep waren erg enthousiast en lieten graag hun mening horen. Gedurende het gesprek kwamen hierdoor verschillende lessen naar voren.

### 7.1. Niet-digitaal vaardige senioren zijn moeilijk te overtuigen

De twee senioren die niet digitaal vaardig waren, hielden voet bij stuk dat meedoen in de digitale wereld niets voor hen is. Al zouden zij het kunnen, zij zouden het niet willen. Als digitaal vaardige senioren vertelden waarvoor zij het internet gebruiken en welke voordelen het hen oplevert, antwoordden de niet-digitaal vaardige senioren dat zij hier hun eigen manieren en middelen voor hadden. Voor een zoekmachine, hadden zij boeken. Voor Google Maps, hadden zij een kaart of vriendelijk personeel aan wie zij een uitdraai vroegen van bus tijden. Deze manieren werkten vroeger ook goed. Daarnaast hebben zij voldoende tijd. Hierdoor zien zij geen toegevoegde waarde in het gebruik van internet. Het lijkt erop dat zij de waarde ook niet willen zien, omdat hun angsten voor online zijn zo prominent aanwezig zijn (zie ook de hierboven beschreven drempels).

Via hun kleinkinderen zagen de niet-digitaal vaardige senioren hoeveel tijd de digitale wereld in beslag neemt. Zij zagen dit als tijdverspilling dat ten koste gaat van persoonlijk contact. Tevens voelden zij zich door de maatschappij gedwongen om digitaal te zijn. Hiervoor schakelden zij hun kinderen in om hen te helpen. Dit lijkt te zorgen voor een nog grotere aversie tegen digitaal zijn, omdat zij het gevoel hebben dat zij verplicht zijn hun kinderen 'lastig te vallen'.

Hierbij wordt het internet tevens in verband gebracht met privacy gevoelige informatie, die je liever ook niet aan je burens geeft.

"De volgende vraag nadat ik iemand vertel dat ik geen internet heb is vaak: 'Maar heb je dan geen kinderen die je kunnen helpen?' Alsof ik ze daarmee lastig moet vallen."

"Iemand zei: 'Kun je niet je buurman vragen?' Nou ik vind dat dat privé is en dat gaat te ver. Alle jongeren gaan er vanuit dat je alles kan en dat de burens ook tijd hebben om jou te helpen. Dat gaat niet."

"Ik ben als de dood gehackt te worden. Dat ik iets niet goed heb afgesloten en dat de ander mijn gegevens kan inzien."

### 7.2. Blijf dichtbij de 'echte' wereld

Indien het niet anders kan dan digitaal, is het belangrijk om zo dicht mogelijk bij de echte wereld te blijven. Op plaatsen waar senioren een dialoog verwachten, zoals bijvoorbeeld klantenservice, prefereren zij videobellen in plaats van email, zodat je ook daadwerkelijk de dialoog kan voeren, kan zien aan gezichtsuitdrukkingen of iemand het begrijpt en om te zien wie je voor je hebt.

“Als je iemand persoonlijk spreekt, weet je hoe het overkomt. Als je digitaal iemand spreekt weet je niet hoe diegene daarop reageert.”

### 7.3. Focus op senioren die de stap al genomen hebben

Senioren die de eerste stap(pen) al enigszins genomen hadden, hebben dit gedaan vanuit werk of vanuit eigen interesses. Zo zet één deelnemer cd's of lp's om naar digitale bestanden. Een andere deelnemer gebruikt het om reisjes te plannen: “Soms moet ik iets bestellen, zoals een reis. Dat is goedkoper dan een reisbureau”. Weer een andere deelnemer gebruikt het om vooraf kleding te bekijken, waarna ze vervolgens naar de winkel gaat om het te passen. Dit voorkomt dat zij de hele stad af moet zoeken. Een andere manier waarop digitaal vaardige senioren met internet in contact zijn gekomen zijn familieleden. Voor één deelnemer is een Facebookaccount gemaakt door zijn kinderen, waardoor hij hen kan volgen. Naast het volgen van zijn kleinkinderen gebruikt hij Facebook niet, omdat hij verder niet de toegevoegde waarde ziet. Een andere focusgroep deelnemer gebruikte WhatsApp om contact te houden met familie in het buitenland, waardoor zij kosteloos spraakberichten kon sturen.

Hoewel de niet-digitaal vaardige senioren het nut zagen voor haar om WhatsApp te gebruiken, zagen zij dit niet voor henzelf. Zij hebben immers zelf geen contacten in het buitenland. Het werd duidelijk dat de digitaal vaardige senioren graag meer wilden weten over specifieke functies. Zo werd het typen op WhatsApp niet als moeilijk ervaren, maar het openen van een voice memo in WhatsApp wel. Verder werd online shoppen als handig ervaren, maar werden er wel vragen gesteld over de advertenties op het internet.

Mogelijk zou een cursus dus vooral relevant zijn voor senioren die al een stap richting de digitale wereld genomen hebben, indien er ruimte is voor maatwerk en persoonlijke vragen.

“Het voordeel is dat ik op internet kan kijken wat er allemaal in de winkels hangt. Het nadeel is dat al die producten overal op het internet terugkomen terwijl ik ze al heb aangeschaft.”

“Dan ga ik naar de winkel om dat bloesje te halen dat ik zag op het internet, en dan doe ik thuis de computer aan en dan zie ik weer dat bloesje op mijn scherm. En hoe ik dat weg krijg, dat weet ik niet.”

## 8. Een leeftijdsvriendelijke digitale wereld

### 8.1. Rekening houden met de doelgroep

Om de digitale wereld leeftijdsvriendelijk te maken is, het belangrijk dat er altijd een telefoonnummer beschikbaar is dat senioren kunnen bellen. Zo worden geen senioren uitgesloten die bijvoorbeeld niet kunnen e-mailen. Daarbij is het belangrijk dat verzoeken telefonisch kunnen worden doorgegeven, die door een medewerker digitaal verwerkt kunnen worden. Niet elke senior heeft een netwerk om hulp te vragen. Daarnaast geven senioren aan dat in de digitale wereld systemen snel veranderen. Zij hebben het gevoel dat wanneer zij het systeem net beheersen, de volgende versie al klaar staat. Op deze manier hebben zij het gevoel dat zij blijven moeten leren, waarna het op een gegeven moment genoeg is.

“Ik vind het tegenstrijdig. Er wordt verwacht dat je meegaat en als je meegaat wordt het weer veranderd. Dat kun je niet meer bijhouden.”

### 8.2. Het aanbieden van cursussen

Senioren willen in een groep of samen met een maatje meer leren over digitale vaardigheden. Een groep of een maatje geeft weer een moment van contact. Zelfstandig thuis een module op de computer volgen zien zij niet zitten. Het voordeel van een maatje en een groep is dat het gezellig is, dat je het huis uitkomt, en dat er iemand is die je het kan uitleggen en je specifiek maatwerk kan bieden om je te helpen met individuele vragen. Dit laatste punt is vooral belangrijk, omdat senioren voornamelijk geïnteresseerd zijn als applicaties voor hen een specifiek doel hebben en een acute behoefte vervullen. Het is belangrijk om hierbij te noemen dat het op hun eigen tempo kan en ze met elke vraag kunnen komen.

### 8.3. Hoe senioren andere senioren zouden overtuigen

Twee van de digitaal vaardige senioren hebben weleens geprobeerd om andere senioren te overtuigen om digitaal vaardig te worden. Volgens hen is het ontzettend moeilijk om hen te overtuigen. Hierbij gebruiken de digitaal vaardige senioren het argument dat je in deze tijd wel mee moet gaan en dat je je moet voorbereiden voor als je alleen komt te staan.

“Zolang je het nog kan vragen links of rechts, dan heb je geluk. Maar als je er straks alleen voor staat, wat dan?”

Het antwoord dat zij dan vaak terugkrijgen is dat dit op dit moment nog niet relevant is. Of zoals de niet-digitaal vaardige senior zegt: “Ook zonder dat digitaal zijn, leef ik een volwaardig leven”.

# Deel 3: Afsluiting

## 9. Conclusies en aanbevelingen

### 9.1. De voordelen en uitdagingen

Bij de online enquête kwam naar voren dat veel respondenten meerdere digitale apparaten in hun huishouden hebben en hier ook regelmatig gebruik van maken. Zowel uit de enquête als tijdens de focusgroep bleek dat e-mailen, informatie opzoeken en contact onderhouden met familie en vrienden belangrijke redenen van gebruik zijn. Ook bleek uit beide onderzoeken dat men zich in meer of mindere mate verplicht voelt om digitale apparaten/internet te gebruiken en zich zorgen maakt over privacy en internetcriminaliteit. Bovendien was bijna de helft van de respondenten grotendeels/heel huiverig bij het eerste gebruik van digitale apparaten/internet. Aan de andere kant voelde 64.4% van de respondenten zich (veel) onafhankelijker door het gebruik ervan. En maar liefst 78.6% van de respondenten vond het (veel) makkelijker om sociale contacten te onderhouden met digitale apparaten/internet. Ook vond bijna een derde dat digitale apparaten/internet voor een (veel) minder eenzaam gevoel zorgde. Dit gold vooral voor 85+ers. Verder was 86.4% van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat digitale apparaten/ internet het regelen van praktische zaken sneller maakt, al nam dit af per leeftijdscategorie.

### 9.2. Willen leren

Een deel van de respondenten uit de enquête vond het leuk om nieuwe dingen te leren over digitale apparaten/internet. Uit de focusgroep bleek dat het van belang is dat men al (enige) stappen in de digitale wereld heeft gezet. Senioren die helemaal niet digitaal vaardig waren, zijn moeilijk te overtuigen. Aan de andere kant bleek uit de enquête dat juist respondenten die het gebruik van digitale apparaten/internet (heel) moeilijk vonden, er meer voor open stonden om nieuwe dingen te leren dan respondenten die zichzelf meer digitaal vaardig voelden. Daarbij is het van belang dat de behoefte en/of interesse van de senior wordt aangesproken. Zowel uit de enquête als tijdens de focusgroep werden specifieke functionaliteiten genoemd als werd gevraagd waar men graag over wil leren. Interesse en inzien wat de voordelen van internetgebruik voor hen zelf zijn, blijken belangrijke factoren als het gaat om 'willen leren'.

### 9.3. Senioren digitaal vaardig

Hoe krijgen we senioren mee in een digitaal Nederland? Er zijn veel verschillende behoeften, interesses, drempels en tempo's. Het is belangrijk om rekening te houden met de doelgroep. Ten eerste is het goed om ervan bewust te zijn dat veel senioren gedeeltelijk online zijn en soms juist voordelen halen uit offline momenten. Voor een werkende is het wellicht handig om boodschappen te laten bezorgen, voor een senior kan het juist een moment zijn om uit huis te komen en contacten te leggen buiten de deur. Focus daarom op interesses en behoeften van senioren en vertel het positieve verhaal, zonder moeilijke (onbekende)

termen: waar kan de senior het middel voor gebruiken en wat is het nut voor hem/haar? Heb het over 'kosteloos in gesprek kunnen blijven met familie die ver weg woont', in plaats van over 'WhatsApp', bijvoorbeeld. Of leg uit dat men zijn rijbewijs kan verlengen en andere overheidszaken kan regelen met een DigiD, in plaats van uit te leggen wat een DigiD precies is. Als de senior ergens het belang van inziet, is hij/zij meer geneigd om erover te leren.

Tot slot gaven de senioren uit de focusgroep aan het niet te zien zitten om thuis zelfstandig een online module te volgen. Zij wilden graag iets leren met een maatje of in een groep. Bijkomende positieve effecten hiervan zijn de mogelijkheid om uit huis te komen, contact te hebben met anderen en specifieke vragen te kunnen stellen. Maatwerk is belangrijk.









