




**vLaamse
ouDERENRaad**

Toelichting advies digitale inclusie ouderen

Marc Soubry



"Alles wat ik beheerste wordt vernieuwd,

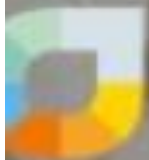
ik raak hopeloos achterop.

Die digitale onmacht is zo

frustrerend."

Geertrui (60)

**Pak digitale uitsluiting
van ouderen aan**



**vlaamse
ouderenraad**



**vlaamse
ouderenraad**

Digitale inclusie?

- Inspelen op de verschillende digitale vaardigheden en noden van burgers
- Ieder profiel moet een dienstverlening op maat aangeboden krijgen

Advies digitale inclusie ouderen

- Op basis van getuigenissen
- Digitale drempels voor ouderen
- Beleidsaanbevelingen

Groepspeiling



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 1: toegang tot internet en bezit toestellen

Albert: “Ik heb een gsm, maar geen smartphone. Daar word ik in de cafetaria van de sporthal telkens mee geconfronteerd, want daar zou ik een QR-code moeten scannen om te bestellen en te betalen. Dat lukt dus niet met mijn eenvoudig toestel.”

Toegang tot internet

- Bijna 1 op 3 huishoudens met een laag inkomen heeft geen internetverbinding
- 27% van de 65- tot 74-plussers beschikt niet over een smartphone
- 24% van de 65- tot 74-plussers bezit geen laptop

Aanbevolen acties

Voorzie toegang tot internet:

- via de breedband in alle Vlaamse woningen
- via wifi in publieke gebouwen
- in alle woonzorgcentra
- via digicheques
- dankzij sociaal telecomtarief
- via de UiTPAS

Aanbevolen acties

Voor wie niet over een computer of laptop beschikt:

- openbare computerruimtes of digipunten
- uitleendienst in woonzorgcentra of ziekenhuizen
- uitleendienst of een groepsaankoop via OCMW's en CAW's
- digicheques
- UiTPAS

En niet te vergeten:

- Breng alle facetten van digitale inclusie in kaart en volg deze nauwgezet op
- Ook voor ouderen boven 75 jaar



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 2: digitale geletterdheid: kennis en vaardigheden

Denise: “Ook al was je vroeger goed mee, al die nieuwe digitale zaken worden bij het ouder worden moeilijk om nog te beheersen.”

Digitale geletterdheid

- 58% van de 55- tot 74-jarigen beschikt niet over digitale basisvaardigheden om digitaal informatie te verwerken, te communiceren, problemen op te lossen en de nodige software te gebruiken.
- 68% van de 55- tot 64-jarigen en 65% van de 65- tot 74-plussers geeft aan meer te willen leren over digitale technologieën en hoe ze deze kunnen gebruiken.

Aanbevolen acties

- Verlaag financiële en andere drempels voor ouderen om een cursus of infosessie te volgen
- Stimuleer en ondersteun kleinschalige initiatieven die digitale vaardigheden aanleren of versterken
- Sensibiliseer over het belang van digitale vaardigheden
- Promoot hulpmiddelen voor digitaal laaggeletterde ouderen

Drempel 3



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 3: wantrouwen in digitale toepassingen

Marianne: “Door al die phishingberichten heb ik schrik gekregen om mijn bankzaken digitaal te regelen. Ik ben zelfs bang om mijn Whatsapp-berichten te openen!”

Wantrouwen in digitale toepassingen

- 70% van de Vlaamse 65-plussers is bezorgd tot erg bezorgd over de online privacy.
- Voor 8 procent van de Vlaamse huishoudens zonder internetverbinding is de bezorgdheid om de privacy of de online veiligheid de voornaamste reden voor deze beslissing.

Aanbevolen acties

- Infosessies, vormingen en één-op-één-begeleiding over veilig internetgebruik en het herkennen van vormen van online oplichting
- Sensibiliseringscampagnes op internet, radio en televisie
- Meer transparantie over gebruik persoonlijke gegevens voor dienstverlening door de overheid



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 4: motivatie om digitale toepassingen te gebruiken

Jean: "Ik gebruik het internet nooit. Waarom zou ik? Mijn dochter en kleinkinderen wonen in dezelfde straat en ik ben nog kwiek genoeg om al mijn boodschappen en benodigdheden zelf te halen. Als ik zie hoeveel tijd er verspild wordt aan dat chatten ..."

Motivatie

- Digitale toepassingen moeten kosten, tijd of moeite kunnen besparen of bijdragen tot het welzijn
- 22% van de ouderen (65-74 jaar) downloadt officiële overheidsformulieren
- 20% nam via e-mail contact op met de overheid
- 8% schreef zich in voor bepaalde diensten van de overheid

Aanbevolen acties

- Sensibiliseer over het nut van het gebruik van digitale overheidstoepassingen
- Bevorder het gebruiksgemak waarop toepassingen zoals Mijn Burgerprofiel kunnen worden gebruikt
- Vergroot het aantal diensten dat via deze kanalen kunnen worden geregeld



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 5: gebruiksvriendelijkheid

Pierre: “Als slechtziende senior is het niet altijd evident om mee te zijn met de digitale wereld. Zo is het niet makkelijk om de bankkaart op de juiste manier in te voeren of om mijn smartphone te bedienen. Als oudere is het gevoel in de vingers ook al heel wat minder.”

Gebruiksvriendelijkheid digitale toepassingen

- Vereiste snelheid
- Verouderd toestel
- Extra drempel voor slechthorenden en slechtzienden
- Extra drempel voor ouderen met een andere moedertaal of een lagere geletterdheid

Aanbevolen acties

- Stel de gebruiker en het gebruiksgemak centraal
- Betrek ouders al tijdens het ontwikkelingsproces
- Pas een e-inclusietoets toe



Vlaamse
OUDERENRaad

Drempel 6: gebrek aan ondersteuning of hulpverlening

Sonja: “Ik weet me echt geen raad met al die digitale toepassingen. Het is Chinees voor me en alles moet zo vlug gebeuren. De handelingen, maar ook de uitleg die je krijgt. Ik voel me dan echt dom en als ze dan vragen of ik het begrijp, durf ik dat niet toe te geven. Het zou fijn zijn om geholpen te worden door iemand die er ook echt de tijd voor neemt en me door de verschillende procedures loodst.”

Ondersteuning of hulpverlening

- 72% van de ouderen (65-74 jaar) heeft nood aan iemand uit de omgeving of aan een goede hulpverlening om bij de meest elementaire digitale problemen te helpen.
- Ook bij de aankoop van een pc, tablet of smartphone of bij het kiezen van een abonnement kunnen ouderen goeie raad gebruiken, want door het grote aanbod zien ze door de bomen het bos niet meer.

Aanbevolen acties

- Persoonlijke aanspreekpunten
- Digitale opleiding voor ambtenaren en dienstverleners
- Aandacht voor omgang met digitaal laaggeletterden
- Betaalbare ondersteuning



**vLaamse
OUDERENRaad**

**Aandachtspunt: blijf investeren in
niet-digitale dienstverlening**

Blijf investeren in niet-digitale dienstverlening

- Informatie en dienstverlening die cruciaal is voor mensen hun persoonlijke situatie en rechten moet ook via niet-digitale kanalen aangeboden blijven worden.
- Persoonlijke contacten en niet-digitale verrichtingen mogen niet duurder worden door de digitalisering van diensten
- Click-call-face-home-principe



Overzicht beleidsaanbevelingen

1. Onderzoek en volg alle aspecten van digitale inclusie op, ook voor de 75-plussers
2. Garandeer een kwalitatieve toegang tot internet en toestellen voor iedere oudere
3. Investeer in de digitale vaardigheden en geletterdheid van ouderen
4. Maak ouderen digitaal weerbaarder

Overzicht beleidsaanbevelingen

5. Versterk de motivatie van ouderen om digitaal actief te zijn
6. Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van digitale dienstverlening
7. Garandeer een ondersteuningsnetwerk en een betaalbare en klantvriendelijke hulpverlening voor ouderen met digitale problemen
8. Blijf investeren in niet-digitale persoonlijke dienstverlening

Vragen?

