

## ACO THEMABIJEENKOMST 'Senioren en de digitaliserende overheid'.

Seniorenburgemeester Corrie Huiding-Stomp opent de bijeenkomst met een gesproken column over de vlucht die digitalisering heeft genomen. [Lees hier de tekst van de column](#)

Vervolgens presenteert Sophia ten Bruggencate haar bevindingen uit het onderzoek dat zij als master bestuurskunde gedaan heeft naar de wijze waarop 'digitalisering van overheidsdiensten' werkt voor senioren. Als testcase introduceert zij allereerst het programma 'Mentimeter'. Daarmee kunnen de deelnemers van de themabijeenkomst meteen (anoniem) reageren op enkele startvragen: hoe ga je als senior om met de digitaliserende samenleving, en meer specifiek digitale overheidsdiensten? Wat is de ervaring met senioren in je omgeving? Wat zijn suggesties voor verbetering?

Het lukt lang niet alle deelnemers om mee te doen aan deze test, omdat dit technisch te veel gevraagd is. Bovendien vraagt men zich af waarom het allemaal in het Engels is. De testcase is dus een mooi voorbeeld van de digivaardigheid die aan de orde is.

Hierna hervat Sophia haar presentatie. [Lees de volledige tekst hier](#)

### Samenvatting presentatie

#### *Opzet onderzoek*

Voor het onderzoek heeft Sophia een enquête gehouden onder senioren en andere onderzoeken bestudeerd. Ook heeft ze een aantal persoonlijke verhalen van senioren verwerkt. Conclusie is dat de digivaardigheid zeer divers is. In vaktermen heet dat 'aged heterogeneity'. Zo zijn er 90-plussers die hun aanvraag voor een rijbewijs online doen en andere senioren die niets met de computer doen. Die diversiteit zie je door alle lagen van de bevolking, ook bij kinderen. Bij de meeste kinderen is werken met de computer of iPad met de paplepel in gegoten, maar er is ook een groep kinderen bij wie geen computer in huis is. Wel is het zo dat de groep senioren met computerervaring steeds groter wordt vanwege hun vroegere werk of sociale omgeving. Maar omdat die verschillen onderling zo groot zijn, is het lastig om onderscheid naar leeftijd te maken in het beleid. Vervolgens legt Sophia uit hoe haar onderzoek is opgezet. Centrale vraag was: waarom is het zo dat sommige senioren wel meedoen aan de digitale samenleving en andere senioren niet? Daarvoor heeft ze haar onderzoek in drie onderdelen opgesplitst: de digitale overheid, de acceptatie van technologie en hoe dat zit bij senioren. Die onderdelen zijn getoetst aan een aantal hypothesen, die gebaseerd zijn op een zestal factoren.

#### *Onderzoeksfactoren*

- *Prestatieverwachting*: de mate waarin 65-plussers in Nederland verwachten dat 'e-government' oftewel digitale overheidsdiensten hen voordelen opleveren.
- *Inspanningsverwachting*: de mate waarin 65-plussers in Nederland verwachten dat het moeite kost om te leren omgaan met digitale overheidsdiensten.
- *Sociale invloed*: de mate waarin 65-plussers in Nederland opvatten dat mensen uit hun directe sociale omgeving vinden dat digitale diensten van de overheid moeten worden gebruikt.
- *Faciliterende omstandigheden*: de mate waarin 65-plussers in Nederland geloven dat hulpbronnen beschikbaar zijn die het gebruik van 'e-government' in hun omgeving ondersteunen en leeftijd-gerelateerde functiebeperkingen die het gebruik van digitale overheidsdiensten beperken.

- *Vertrouwen*: de mate waarin 65-plussers in Nederland vertrouwen hebben in de Nederlandse overheid.
- *Angst*: de mate waarin 65-plussers in Nederland angstgevoelens ervaren bij het gebruik van e-government.

Bij alle factoren is getoetst op verschillende kenmerken, zoals leeftijd en geslacht. Uit de toets kon een aantal conclusies worden getrokken.

### *Resultaten*

De eerste factor, prestatieverwachting, bleek veel invloed te hebben. Bij ieder type interactie met de overheid zijn de verwachte voordelen van een systeem heel belangrijk. Dat bleek ook te gelden voor de factor 'inspanningsverwachting'. Senioren doen bijvoorbeeld hun belastingaangifte zelf online, als zij verwachten dat het hen niet te veel moeite kost om het te leren. Ook de verwachte invloed van de sociale omgeving, der derde factor, speelt een rol bij informatiediensten. Dat houdt in dat zij liever naar de gemeente bellen in plaats van het zelf online opzoeken. Bij de factoren 'vertrouwen' en 'angst' bleek iets vreemds aan de hand. Het leek namelijk dat, als senioren minder vertrouwen en meer angst ervaren bij digitale overheidsdiensten, ze deze diensten dan juist sneller gebruiken. Dat heeft volgens Sophia wellicht te maken met het feit dat ze sowieso die angst ervaren en dan liever online zaken regelen dan meer direct in contact met de gemeente. Tenslotte heeft Sophia gekeken wat de onderzoeksresultaten betekenen voor de beleidsvorming.

### *Betekenis voor het beleid*

- Er is een groot verschil in welke typen digitale overheidsdiensten senioren wel online willen doen en welke niet. Dat is bij andere groepen overigens niet anders. Senioren in Nederland zijn vrij snel bereid zijn om online belastingaangifte te doen en online zelf informatie op te zoeken, op bijvoorbeeld de website van de gemeente. Maar als het gaat om participeren online blijft fysieke ontmoeting belangrijk.
- Het is heel belangrijk om digitale overheidsdiensten aan te bieden vanuit de voordelen hiervan voor senioren. De ervaring van familie via het delen van digitale berichten is zo'n voordeel.
- Digitale overheidsdiensten zijn veelal onbekend bij senioren, bijvoorbeeld dat ze online een melding over de openbare ruimte kunnen doorgeven.
- Heel belangrijk is een centrale plek waar partijen samenwerken om de digivaardigheid van senioren te verbeteren.

## **Vragen en discussie n.a.v. presentatie**

Peter van der Arend, woont in Zeist en geeft zelf cursussen digitale vaardigheden aan senioren onder het motto "Alle senioren aan de tablet". Zijn ervaring is dat hun grootste angst is om DigiD, nodig om bijv. belastingaangifte te doen, in te stellen en te gebruiken. Ander probleem is volgens hem dat er best wel veel computercursussen worden aangeboden, maar dat men een eigen apparaat mee moet nemen. Veel senioren hebben (nog) geen computer. Daarom heeft Peter vijf jaar geleden in Zeist een aantal organisaties benaderd die laptops hebben geleend of gefinancierd. De gemeente Zeist heeft ondersteund met publiciteit over het aanbod gratis cursussen, onder andere met een pagina in een lokale krant. Na een advertentie waren er al meer dan 150 aanmeldingen. Daarna heeft de gemeente 10 iPads beschikbaar gesteld, inclusief onderhoud.

Sylvia Hiert van de 'Alliantie Seniorvriendelijk Overvecht', vraagt op welke manier de gemeente Utrecht ouderen faciliteert bij het aanleren van digitale vaardigheden en het verkrijgen van een laptop, iPad of ander apparaat.

Karin Visser van de afdeling Participatie van gemeente Utrecht kan de vraag zelf niet beantwoorden. Zij zal het navragen bij haar collega, die betrokken is bij digitale projecten in Overvecht en door ziekte vandaag niet aanwezig kan zijn.

Franca de Jong vertelt dat de bibliotheken in Utrecht regelmatig cursussen voor senioren aanbieden of kunnen adviseren bij het gebruik van de eigen laptop of iPad. Zie: <https://www.bibliotheekutrecht.nl/educatie/leren-computeren.html> .

Mariska Derks van de Ven, projectleider 'Ouderen in de wijk' in bibliotheek Overvecht, voegt toe dat de bibliotheek in Overvecht in samenwerking met *Mira Media* een project heeft opgezet over videobellen met elkaar in de wijk. Zij nodigt iedereen uit om met digitale vragen naar de bibliotheek te gaan. Informatie via [ouderenindewijk@bibliotheekutrecht.nl](mailto:ouderenindewijk@bibliotheekutrecht.nl) of telefoon 030-2861894.

Franca de Jong stelt dat de gemeente Utrecht veel te hoge verwachtingen heeft van de burgers op digitaal gebied. Het is volgens haar een grondrecht om op papier zaken te blijven doen met de overheid. Digitaal actief worden moet op basis van vrijwilligheid én de overheid moet hierbij beter ondersteunen.

Sonja Willemsen van 'Utrecht voor Elkaar' beaamt dat het digitaal invullen van formulieren ook nadelig kan zijn. Soms wordt de essentie van de vraag gemist, omdat die mogelijkheid niet op het formulier staat. Daarnaast is de aangeboden hulp niet in alle wijken te verkrijgen. In wijk Oost is er geen bibliotheek en er is nergens eenduidige informatie te halen. Zij pleit ervoor dat gemeente Utrecht één overzichtelijk platform voor alle aanbod van digitale informatie gaat aanbieden. De overheid faciliteert nu onvoldoende, terwijl van de burger/senior verwacht wordt dat hij/zij digitaal uit de voeten kan.

Karin Visser gaat intern bespreken hoe de Utrechtse senior eenduidig is te informeren over hetgeen er mogelijk is en zal terugkoppelen aan Marianne Coopmans van ACO. Ook gaat zij kijken naar de mogelijkheid van een vaste ambtenaar als contactpersoon voor digitale informatie. Zij wijst erop dat ook de Wijkbureaus mensen kunnen helpen met invullen van formulieren.

Peter van der Arend is benieuwd of en hoe het onderwerp in Utrecht wordt opgepakt. Hij wil wel helpen met informatie e.d. Sylvia Hiert van de 'Alliantie Seniorvriendelijk Overvecht' nodigt hem vervolgens uit. Er worden namen en emailadressen uitgewisseld.

Franca de Jong, werkzaam in een cliëntenraad, adviseert het onderwerp digitale vaardigheden te verbreiden naar alarmering en andere domoticavoorzieningen in huis.

Karin Visser maakt de deelnemers attent op het nieuwe digitale participatieplatform van de gemeente: <https://denkmee.utrecht.nl/nl-NL/>. Daar kun je je mening geven over diverse projecten in de stad. Vooral voor senioren belangrijk om hun invloed uit te oefenen.

Mariska Derks van de Ven wijst tenslotte op de korting die je als U-pashouder kunt krijgen op een computercursus. Zie <https://www.u-pas.nl/> .