

Er gaat een wereld voor mensen open wanneer zij actief worden op het internet

SASKIA HAMMINGA-ROEST

Ouderen en sociale media. Steeds meer ouderen vinden de weg naar het internet en worden online actief. Een van de organisaties waar men terecht kan voor het aanleren van digitale vaardigheden is SeniorWeb. SeniorWeb helpt al sinds 1996 senioren hun weg te vinden in de digitale samenleving. En met succes: op dit moment zijn 150.000 mensen lid van de vereniging en heeft SeniorWeb sinds de start al 770.000 mensen opgeleid.

De snelheid van digitale ontwikkelingen

De digitale ontwikkelingen gaan heel snel en steeds meer dienstverlening wordt online geregeld, zoals bankzaken en contacten met overheidsdiensten. Loketten worden gesloten en papieren formulieren verdwijnen. Veel senioren willen graag zelfredzaam blijven en niet afhankelijk zijn van anderen. Door de hulp van organisaties als SeniorWeb kunnen ze blijven, onlinecursussen volgen en een helpdesk bellen of e-mailen.

Voor veel senioren is SeniorWeb een vangnet en een filter voor de grote hoeveelheid nieuwe ontwikkelingen die op hen afkomen. De kracht van SeniorWeb zit in de combinatie van inspiratie, educatie en ondersteuning. De informatie die bijvoorbeeld wordt geboden over online veiligheid en privacy is erg belangrijk om senioren zekerder te maken. Geleerd wordt hoe mensen een goed wachtwoord kunnen maken en deze bewaren. Ook heeft SeniorWeb hier een voorlichtingsrol: leden worden er regelmatig op geattendeerd dat banken nooit een e-mail sturen waarin om gegevens

Seniorweb

De Nederlandse vereniging SeniorWeb is in 1996 opgericht: met de introductie van Windows 95 wordt computer en internet toegankelijk voor de massa. Het Nederlands Platform Ouderen en Europa (NPOE), opgericht door het Comité Nationale Dag van de ouderen met als doel een netwerk van ouderenorganisaties door heel Europa te vormen en meer samenwerking en synergie over ouderenkwesties te bewerkstelligen, zag al snel de mogelijkheden die computer en internet aan ouderen bieden. Geïnspireerd door het Amerikaanse voorbeeld SeniorNet startten zij met de website SeniorWeb. Het werd en is nog steeds de missie van SeniorWeb dat alle ouderen participeren en zich kunnen ontplooiën in de digitale samenleving. Het uitgangspunt hierbij is dat alles voor en dóór senioren gedaan wordt. De meeste leden van SeniorWeb zijn 65 jaar en ouder; de ervaring leert dat veel mensen na hun werkende leven terugvallen op de hulp en educatie van de vereniging.

gevraagd wordt. Leden kunnen verdachte e-mails doorsturen naar SeniorWeb, die dan gecheckt worden op bijvoorbeeld *phishing*.

Uit het jaarlijkse ledenonderzoek van SeniorWeb blijkt dat mensen lid zijn van de vereniging onder meer om de volgende redenen:

1. men wil op de hoogte blijven van de nieuwe ontwikkelingen;
2. men wil meer leren over de computer en internet;
3. omdat men het kwartaaltijdschrift Enter graag wil ontvangen;
4. omdat men een beroep wil kunnen doen op computerhulp.

De ervaring leert dat de wereld van senioren veel groter wordt zodra ze kunnen e-mailen, internetten en op sociale media zitten. Ze zien foto's van kinderen of kleinkinderen en kunnen contact onderhouden via Skype met vrienden of familie die ver weg wonen. Ook speelt internet een belangrijke rol bij het langer zelfstandig blijven wonen. Steeds meer handelingen waar je vroeger de deur voor uit moest, kun je nu online regelen. Denk aan bankzaken, kleding kopen en boodschappen doen. Ook steeds meer zorgtaken, zoals die door de thuiszorg geleverd worden, gebeuren tegenwoordig online.

Cursussen op locatie en online

SeniorWeb biedt senioren diverse mogelijkheden om lessen te volgen (gemiddelde kosten per lesuur liggen tussen 7,5 en 12,5 euro). Men kan op 415 fysieke locaties terecht voor cursussen over diverse digitale onderwerpen, zoals het gebruik van Facebook of WhatsApp, Windows 10, of leren werken met een iPad. De cursussen zijn kleinschalig en de vakkundige vrijwillige docenten zijn senioren. Ook mensen die nog geen enkele ervaring met de computer hebben, zijn hier van harte welkom. De cursussen vinden plaats in buurthuizen, bibliotheken en welzijns- of zorginstellingen. Ook via de website biedt SeniorWeb zijn leden online cursussen, variërend van Aan de slag met Facebook, E-mailen, werken met Windows 10, maar ook omgaan met de OV-chipkaart. Alle onderwerpen die van belang zijn in het dagelijks leven komen aan de orde.

Vrijwilligers

Het bijzondere van de aanpak van SeniorWeb is dat zij met meer dan drieduizend vrijwilligers op 415 locaties in het land werken. De vereniging is volledig zelfstandig en wordt gefinancierd uit de lidmaatschapsgelden (31 euro per jaar voor lidmaatschap in 2018). SeniorWeb ontvangt geen subsidies (zie voor geschiedenis: <https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb/geschiedenis>).

De vrijwilligers die actief zijn voor de leden-diensten van SeniorWeb worden ondersteund, aangestuurd en geworven door medewerkers van het landelijke bureau van de Vereniging. Regio-coördinatoren plannen de werkzaamheden in. Ook de helpdesk voor de leden wordt bemand door betrokken vrijwilligers: zij bieden hulp via internet, per telefoon en aan huis. Deze vrijwilligers zijn zelf vaak ook senioren. Met deze aanpak is er vrijwel altijd een vrijwilliger in de buurt. Het grote voordeel en belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de vrijwilligers dezelfde taal spreken als de senioren: men neemt de tijd en gebruikt geen Engelse termen. Er wordt gewerkt met de zogenaamde 'stap-voor-stap'-methode, oorspronkelijk ontwikkeld door Addo Stuur in samenwerking met de Universiteit Twente, waarbij letterlijk elke stap wordt uitgelegd. Er worden veel schermvoorbeelden en tegenwoordig ook steeds meer filmpjes gebruikt.

Sociale media

Uit onderzoek van het CBS (2017) blijkt dat senioren steeds vaker gebruik maken van sociale media, zoals Facebook en WhatsApp. Vooral onder 65- tot 75-jarigen is het sociale mediagebruik de laatste jaren toegenomen. In 2017 gaf 64% van de ondervraagden in deze leeftijdscategorie aan actief te zijn geweest op sociale media in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek. Vijf jaar eerder was dat nog 24%. Ook het sociale media-gebruik van 75-plussers is gegroeid, vooral in 2017. Toen gaf 35% aan gebruik te hebben gemaakt van sociale media, in 2016 was dat nog 22% en in 2012 nog maar 5%. In de jongste leeftijdsgroepen maakt vrijwel iedereen gebruik van

sociale media. Van alle Nederlanders van 12 jaar of ouder samen is dat 85%.

Onder senioren was het gebruik van sociale media in 2017 als volgt:

- 55- tot 65-jarigen: 84%;
- 65- tot 75-jarigen: 64%;
- 75-plussers: 35%.

Uit het jaarlijkse onderzoek bij een steekproef onder de 150.000 leden van SeniorWeb in 2017 kwam tevens naar voren dat steeds meer senioren beschikken over een smartphone. Was dit in 2015 nog 51% en in 2013 zelfs nog maar 29%, in 2017 is dit reeds 72%. Het feit dat steeds meer mensen een smartphone hebben, is een belangrijke reden die de groei in het gebruik van sociale media onder deze doelgroep verklaart.

Van de leden van SeniorWeb is 92% 1 keer of meer per dag actief op internet. Op de vraag wat men dan online doet, blijkt dat mensen e-mailen (96%), internetbankieren (89%) en informatie op internet zoeken (86%). Maar ook het bekijken van filmpjes op YouTube of beluisteren van muziek is populair (44%) en 38% maakt dagelijks gebruik van sociale media.

Van de sociale media gebruiken de respondenten met name WhatsApp (59%), Facebook (44%) en YouTube (43%). Beduidend minder mensen gebruiken Instagram (7%) en Twitter (6%).

Verrijking van het leven

Voor steeds meer senioren is digitaal actief zijn een verrijking van hun leven en staat het gelijk aan onafhankelijk zijn. Uit onderzoek in 2015 van SeniorWeb, in samenwerking met onderzoeksbureau Ruigrok, komt naar voren dat digitale apparaten de wereld voor veel mensen groter en leuker maken, en senioren het gevoel geven met de tijd mee te gaan (65%) en onafhankelijker te zijn (53%). Tevens zorgt het voor meer contact met familie, vrienden en kennissen (51%). Sociale media maken de wereld letterlijk groter voor deze doelgroep.

Door het gebruik van internet blijkt maar liefst 37% hernieuwde contacten met vrienden van vroeger te hebben. Ook op de vraag wat voor invloed het op het dagelijks leven heeft als men geen gebruik meer kan maken van digitale apparaten, komt duidelijk naar voren dat dit voor minder contact en meer ongemak zou zorgen. Het zou het leven volgens veel senioren dan ook saaier en moeilijker maken. Het onderhouden van contacten wordt namelijk een stuk lastiger en duurder (bellen in plaats van e-mailen of Skype), zeker met familie en vrienden in het buitenland. En het zou als erg vervelend worden ervaren wanneer men bijvoorbeeld geen gebruik meer zou kunnen maken van digitale overheidsloketten en internetbankieren. Maar er zijn ook nog altijd senioren die het geen ramp

Tabel 1. Apparaat gebruik bij leden van SeniorWeb (in %)

Gebruikt u* onderstaande apparaten? (n = 2.180)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Desktop computer	75	65	65	61	59	58	58
Laptop / netbook	54	61	67	66	67	67	69
Tablet computer	5	18	47	56	63	67	67
Smartphone	7	10	29	40	51	60	72
E-reader	5	11	22	25	26	27	28
Smart-tv				20	23	24	32

* Gemiddeld gebruikt een persoon 3 apparaten.

Bron: Ledenonderzoek SeniorWeb 2017

“Ik zie het als investering in je oude dag, zodat als je 80 bent je niet achter de geraniums zit. Dan kan je lekker internetten en mailen met de kleinkinderen. En als je straks de deur niet meer uit kunt, dan kun je je boodschappen via internet bestellen en thuis laten bezorgen.” aldus een enthousiast SeniorWeb lid.

vinden en zich gewoon zouden aanpassen. Deze generatie is zonder internet opgegroeid en weet ook hoe het kan zijn zonder deze nieuwe technologie.

De vrijwilligers van SeniorWeb horen tijdens hun werk vele hartverwarmende verhalen van mensen die via Facetime of Skype contact onderhouden met familie in Canada of Nieuw-Zeeland, of van mensen die via internet weer in contact zijn gekomen met oud-klasgenoten of dienstmaatjes. “Mijn wereld is letterlijk groter geworden”. Ook geven mensen aan veel vaker contact te hebben met kleinkinderen en vrienden van vroeger. Via WhatsApp is het eenvoudig even een bericht-

je te sturen of een vakantiefoto te delen. Zo hebben senioren het gevoel meer betrokken te zijn bij het leven van hun kinderen en kleinkinderen en wordt hun wereld letterlijk groter (informatie uit mondelinge overlevering via vrijwilligers en medewerkers van het landelijke bureau; zie ook Ruigrok, 2015).

Literatuur

- Ledenonderzoek SeniorWeb, oktober 2017
 Onderzoek CBS, december 2017; <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/52/steeds-meer-ouderen-op-sociale-media>
 Ruigrok Netpanel (2017). *What's happening online 2017*.
 Ruigrok Netpanel (2015). *Onderzoek omtrent het gebruik van digitale apparaten in opdracht van SeniorWeb*.

Over de auteur

Saskia Hamminga-Roest is sinds 2014 Marketing & Communicatie Manager bij SeniorWeb te Utrecht.

GESIGNALEERD

Alle ouderen naar buiten: De natuur als groen medicijn

Jasper de Ruiter en Marieke Dijkstra. Zeist: KNNV Uitgeverij. ISBN: 978-90-5011-670-1, 160 pagina's, € 24,95.

De jeugd moet meer naar buiten, horen we vaak, maar voor ouderen geldt dat net zo goed! Want natuur heeft een positieve invloed op onze gezondheid en kwaliteit van leven. Buiten zijn vermindert stress, pijn, eetproblemen, depressies en slaapproblemen. Het verbetert je humeur, zelfbeeld en tevredenheid. Dit boek bevat handvatten voor ouderen, hun verzorgers en vrijwilligers om samen naar buiten te gaan, in beweging te komen en de natuur te beleven, te ontdekken en herinneringen op te halen. Kortom, ontdek de natuur in je buurt en voel je beter! Jasper de Ruiter is illustrator en daarnaast ontwikkelt hij allerlei producten ter ondersteuning van natuureducatie. Marieke Dijkstra is hoofdredacteur van Vogels Junior van Vogelbescherming. Samen schreven ze eerder *Alle kinderen naar buiten*.

