

Digitale participatie onder ouderen

Een praktijkgericht onderzoek naar het ondersteunen van Harderwijkse ouderen in het leerproces rondom het digitaal participeren



Naam auteur: Moreno van Essen
Hogeschool: Christelijke Hogeschool Windesheim
Opleiding: Maatschappelijk werk en dienstverlening

Voorwoord

In 2014 maakte ik voor het eerst mee hoe lastig het kan zijn voor ouderen om het digitaal participeren te leren. Ik gaf tabletles aan een oudere man, en week na week moest ik hetzelfde uitleggen. Op mijn tweede stageplek ervaarde ik ongeveer hetzelfde proces, maar dan bij een man met niet-aangeboren hersenletsel die moeite had met het verwerken van informatie. Als ouderenwerker op mijn derde stageplek kreeg ik te maken met een vluchteling die geen computer tot haar beschikking had en afhankelijk was van mij en van haar burens om digitale zaken te regelen. Daarbij komt kijken dat ik van andere ouderen ook de inloggegevens van hun DigiD kreeg; hier kreeg ik het bijzonder benauwd van toen ik besepte wat hier allemaal fout mee kon gaan. Daar begon ik al met het schrijven van de onderzoeksopzet en het verzamelen van literatuur voor dit onderzoek.

Door deze ervaringen kwam ik telkens meer te weten over de digitalisering en hoe dit proces is voortgezet in Nederland. Omdat ik zelf opgegroeid ben met technologie is het gebruik van smart devices een tweede natuur geworden, iets dat mij nieuwsgierig maakte om te ontdekken hoe het leren van de technologie voor iemand moet zijn die er nooit of zelden mee in aanraking is geweest. Daar heb ik nu, na een paar hectische en leerzame maanden, een antwoord op gevonden. Het leerproces kan weergegeven worden als het leren van een nieuwe taal; met nieuwe woorden, aparte symbolen en door touchscreens, zelfs gebaren. Het is bizar om te beseffen dat het meeste van de technologie zoals wij die kennen nog maar vrij jong is, en dat informatie over het leren van deze technologie nog jonger is. Gelukkig worden er telkens meer onderzoeken gedaan, zoals de Monitor Jeugd en Media. Hieruit bleek dat jongeren digitale vaardigheden voornamelijk opdeden buiten school, en dat minder dat de helft van de jongeren digitaal geletterd was op het gebied van informatieverwerking en -toepassing (Kennisnet, 2017, p. 73). Informatieverwerking is een kunst geworden; en helaas zijn er weinig kunstenaars. Hiervoor haal ik graag de Zuid-Afrikaanse cabaretier Trevor Noah (2016) aan: *"People love to say, 'give a man a fish, and he'll eat for a day. Teach a man to fish, and he'll eat for a lifetime.' What they don't say is, 'and it would be nice if you gave him a fishing rod.' That's the part of the analogy that's missing."*

Met trots presenteer ik mijn onderzoek, waarvoor ik Vera van ZorgDat ten eerste wil bedanken. Zonder haar enthousiasme in onze kennismakingsgesprek had ik dit onderzoek nooit kunnen uitvoeren. Mede door haar betrokkenheid kon ik de motivatie (en respondenten) vinden om door te gaan. Daarnaast is het natuurlijk een gemis om mijn ouders niet te bedanken, die er alles aan hebben gedaan om mijn afstuderen en mijn studie zo stressloos mogelijk te maken. Ester mag in deze lijst zeker niet ontbreken, dank je wel voor het doorstaan van mijn spui-buien en voor het uitwisselen van ideeën. Tot slot wil ik iedereen bedanken die dit onderzoek in wat voor mate dan ook mogelijk heeft gemaakt; van de respondenten, mijn klasgenoten en docenten tot de medewerkers van ZorgDat.

Mijn voorwoord wil ik graag afsluiten met een citaat uit de serie *Connections* en dan de aflevering *Yesterday, tomorrow and you* van James Burke (1978): *"(...) if they're to have more say in what happens to their lives, more freedom to develop their abilities to the full, they have to be helped towards that knowledge that they know exists and that they don't possess. And by 'helped towards that knowledge', I don't mean give everybody a computer and say, 'help yourself!' Where would you even start? No, I mean, trying to find ways to translate the knowledge, to teach us to ask the right questions. See, we're on the edge of a revolution in communications technology that is going to make that more possible than ever before. Or, if that's not done, to cause an explosion of knowledge that will leave those of us that don't have access to it as powerless as if we were deaf, dumb and blind. And I don't think most people want that."*

Moreno van Essen

Wezep, 23 mei 2018

Samenvatting

De samenleving verandert door een digitalisering van diensten; overheids-, gemeente- en zorgzaken kunnen steeds vaker digitaal door burgers worden behandeld. In 2012 begon de digitalisering, die in 2015 leidde tot het besluit om post van de Belastingdienst enkel digitaal te versturen. Ten gevolge van dit besluit kwamen er klachten bij de Nationale Ombudsman, die bepaalde dat toegang tot voorzieningen onnodig moeilijk was geworden door de digitalisering.

De onderzoeksvraag luidt: hoe kunnen ouderen in de gemeente Harderwijk gemotiveerd en ondersteund worden op het gebied van digitale participatie? Een gebrek aan digitale participatie kan een negatief effect hebben op de sociale inclusie, wat betekent dat ouderen een beroep moeten doen op het netwerk en/of hulpverleners. Tot slot kan digitale participatie helpen met de verbetering van de levensomstandigheden van ouderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de gemeente Harderwijk. Ten grondslag aan het onderzoek lag een literatuurstudie over het cognitief functioneren van ouderen, het ondersteuningsaanbod op het gebied van digitale participatie in Harderwijk en ondersteuningsbehoeften van ouderen. In het praktijkgedeelte van het onderzoek zijn vier interviews afgenomen met de volgende mensen: een focusgroep van een vrijwilligersorganisatie, een docent van de cursus Digisterker en twee ouderen die bekend staan om hun hoge mate van digitale participatie. In de wijkontmoetingscentra van ZorgDat te Harderwijk zijn zeven enquêtes steekproefsgewijs afgenomen onder ouderen.

Uit de interviews en enquêtes is gebleken dat self-efficacy, het vertrouwen in het eigen handelen, een belangrijk onderdeel is in het leren digitaal participeren. Aanvullend leren ouderen het beste als zij acties zelf uitvoeren. De motivatie om te leren halen ouderen uit het vernemen van de toegevoegde waarde en als zij ervaren dat digitaal participeren kan aansluiten bij hun interesses.

Het stellen van hulpvragen wordt veelal gedaan bij familie, dit is tevens een behoefte die ouderen ervaren. Overigens is gebleken dat familie zelden de beste leermeesters zijn; de familie kan inactiviteit aanmoedigen door zaken voor de ouderen te regelen of ouderen in het leren de acties niet zelf uit te laten voeren. De manieren waarop ouderen in Harderwijk hulp zochten is verdeeld; vele deden een beroep op familie en gingen naar een inloopspreekuur voor extra ondersteuning. Er werd benoemd dat ouderen voornamelijk duidelijkheid nodig hebben waar zij naartoe kunnen met hun vragen.

Verder is gebleken dat alle ouderen in het onderzoek digitaal participeren, maar dat hierin een discrepantie zich schuilt; wat ouderen willen doen is niet wat er van hen verlangd wordt. Tot slot is gebleken dat digitaal participeren vergeleken kan worden met een nieuwe taal. Voor het digitaal participeren is kennis vereist van de toepassing van de middelen, de benaming van de middelen ('USB', 'applicatie'), de context waarin en de manier waarop de middelen gebruikt dienen te worden.

De conclusies zijn op verschillende niveaus te verdelen. De oudere kan zelf een actief leerproces aangaan door hun eigen sterke vaardigheden in te zetten en eventuele vormen van schaamte binnen het proces te erkennen. Het netwerk kan een oudere ondersteunen door hen vertrouwen te geven door te erkennen dat het lastig is maar dat het de oudere gaat lukken. Doordat ouderen zelf weinig kennis hebben van mogelijkheden op digitaal gebied kan het netwerk ondersteunen door kennis te delen. Organisaties kunnen het beste ondersteunen door ouderen te informeren waar hulp gegeven kan worden of door scholingsaanbod te creëren waarin ouderen in een veilige en vertrouwde context kunnen oefenen. Aansluitend kan een hulpverlener nagaan in wat voor mate een oudere digitaal participeert; dat hij foto's kan bewerken betekent niet dat hij kan internetbankieren.

Op een landelijk niveau kunnen ouderen ondersteund worden door vastigheid te creëren onder overheids- en gemeentewebsites, zodat ouderen niet telkens nieuwe vaardigheden op te hoeven doen. Tot slot ontbreekt een apart DigiD voor hulpverleners, waardoor zij cliënten nog niet kunnen ondersteunen op digitaal gebied.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding.....	6
§ 1.1 Aanleiding	6
§ 1.2 Probleemstelling.....	6
§ 1.3 Doelstelling	6
§ 1.4 Vraagstelling	7
§ 1.5 Maatschappelijke relevantie	7
§ 1.6 Beroepsrelevantie	7
§ 1.7 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2: Context.....	9
§ 2.1 Welzijn Nieuwe Stijl en de decentralisatie	9
§ 2.2 Digitalisering.....	9
§ 2.4 ZorgDat	10
§ 2.5 Definitie van ouderen	11
Hoofdstuk 3: Theoretisch kader.....	12
§ 3.1 Leerproces van ouderen.....	12
§ 3.1.1 Cognitief functioneren	12
§ 3.1.2 Leren en competentieontwikkeling	13
§ 3.1.3 Vaardigheden	15
§ 3.2 Ondersteuning in digitale participatie	16
§ 3.2.1 Preventie en probleemoplossend.....	16
§ 3.2.2 Methoden	16
§ 3.2.3 Wensen in en redenen voor het gebruik van digitale middelen.....	17
Hoofdstuk 4: Methode van onderzoek.....	19
§ 4.1 Aard van het onderzoek.....	19
§ 4.2 Literatuuronderzoek	19
§ 4.3 Praktijkonderzoek.....	20
§ 4.3.1 Dataverzamelingsmethode	20
§ 4.3.2 Samenstelling.....	20
§ 4.3.3 Populatie en wijze van selectie	21
§ 4.3.4 Analysemethode.....	21
§ 4.4 Validiteit van het onderzoek en betrouwbaarheid van de bronnen	21
Hoofdstuk 5: Resultaten	23
§ 5.1 Didactiek	23
§ 5.1.1 Self-efficacy en motivatie	23
§ 5.1.2 Leertechnieken.....	24
§ 5.1.3 Willen en moeten	25
§ 5.2 Belemmeringen	25
§ 5.2.1 Angst en schaamte	25
§ 5.2.2 Toegankelijkheid.....	26

§ 5.2.3 Gedwongen kader	27
§ 5.2.4 Familie	27
§ 5.3 Ondersteuning en wensen.....	27
§ 5.3.1 Toegang tot smart devices.....	27
§ 5.3.2 Hulpvragen en het leren	28
§ 5.3.3 Inzet van eigen technieken	28
§ 5.4 Taal van de digitale participatie	29
§ 5.4.1 Kennis van de terminologie	29
§ 5.4.2 Het maken van de vertaalslag	29
§ 5.5 Mogelijkheden en manieren van digitale participatie	30
§ 5.5.1 Verbetering van de levensomstandigheden.....	30
§ 5.5.2 Omgaan met eigen beperkingen.....	30
§ 5.5.3 MijnOverheid en DigiD	30
Hoofdstuk 6: Conclusie	32
§ 6.1 Conclusies	32
§ 6.1.1 Beantwoording deelvraag 1	32
§ 6.1.2 Beantwoording deelvraag 2	33
§ 6.1.3 Beantwoording deelvraag 3	34
§ 6.1.4 Beantwoording deelvraag 4	34
§ 6.1.5 Beantwoording deelvraag 5	35
§ 6.1.6 Beantwoording deelvraag 6	36
§ 6.1.7 Beantwoording hoofdvraag.....	37
§ 6.2 Discussie	38
§ 6.2.1 Interpretatie van de conclusies	38
§ 6.2.2 Evaluatie van de onderzoeksmethode	39
§ 6.2.3 Suggesties voor vervolgonderzoek	40
§ 6.3 Aanbevelingen.....	41
Bijlage 1: Literatuur.....	42

Hoofdstuk 1: Inleiding

§ 1.1 Aanleiding

Ouderen zijn beperkt technologisch zelfredzaam en daardoor participeren zij minder digitaal dan de generaties die na hen zijn gekomen. De samenleving verandert, met grotere nadruk op automatisering via digitale hulpmiddelen. Met digitale participatie wordt de wijze bedoeld waarin iemand meedoet op vlakken die gekenmerkt worden doordat zij voornamelijk of enkel digitaal beschikbaar zijn.

Al in 1999 werd beschreven door het Nederlands Platform Ouderen en Europa (NPOE) dat ouderen contact aan het verliezen waren met de informatiemaatschappij en dat ouderenbonden hierop in moesten grijpen (van der Weg, 1999). Het is een ontwikkeling die zich heeft doorgezet. In 2014 waren er bijvoorbeeld plannen om de acceptgiro af te schaffen in de digitalisering van het betaalverkeer, maar dit is telkens verschoven dankzij het activisme van ouderenbonden. Zij staan erop dat ouderen baat hebben bij fysieke betalingsmogelijkheden (PCOB, 2014). Mede hierdoor is in april 2017 het besluit genomen door Currence (eigenaar van de Acceptgiro) dat het afschaffen voor onbepaalde tijd is uitgesteld (Betaalvereniging Nederland, 2017).

In het onderzoek naar de digitalisering van de belastingdienst genaamd *Het verdwijnen van de blauwe envelop*, gepubliceerd door de Nationale Ombudsman, wordt concreet beschreven wat het gevolg is van de digitalisering: ouderen die niet digitaal participeren worden overgeslagen. Een zoon zegt over de situatie van zijn moeder, dat zij tegenwoordig veranderingen in haar uitkeringen pas ziet op haar bankafschrift. De zoon zou bericht kunnen krijgen over de situatie van zijn moeder, maar dan moet zijn moeder hem eerst digitaal machtigen. Er wordt vanuit gegaan dat een oudere zelfredzaam genoeg is, en iemand heeft die hij kan vertrouwen, om te waken over de eigen situatie (van Helden, et al., 2016, pp. 3-4, 11-12).

§ 1.2 Probleemstelling

Een concreet gevolg van verminderde of gebrek aan digitale participatie onder ouderen is de verhoogde druk van het netwerk, mantelzorgers, betrokken professionals en zorgaanbieders om manieren te vinden waarin de ouderen ondersteund kunnen worden zodat de noodzakelijke diensten geregeld kunnen worden.

Daarnaast kan een toename aan digitale participatie helpen bij andere maatschappelijke problemen zoals vereenzaming onder ouderen. Uit het onderzoek *Computer and Internet Interventions for Loneliness and Depression in Older Adults: A Meta-Analysis* is gebleken dat computer- en internetinterventies effectief kunnen zijn om eenzaamheid onder ouderen tegen te gaan (Choi, Kong, & Jung, 2012, p. 8).

Tot slot leggen ontwikkelaars van domotica of andere technologisch gerichte hulpmiddelen de nadruk op het oplossen van de problemen die ouderen ervaren en wordt hierin weinig tot geen rekening gehouden met het vermogen van de oudere om het hulpmiddel te accepteren en te implementeren. In het Eindhovens Dagblad worden er voorbeelden benoemd van de digitale kloof en gebrek aan begeleiding; dat de ontwikkelaars van dergelijke media en applicaties geen idee hebben van de wensen van ouderen (Scholtes, 2012). De ontwikkelingen lijken dus een patroon te hebben van ontwikkelaars die met een nieuw hulpmiddel komen, maar dat dit niet aanslaat bij ouderen (weergegeven in figuur 1¹).



Figuur 1: Ontwikkeling en reactie digitalisering

§ 1.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het inventariseren in hoeverre ouderen participeren op digitaal gebied en om daarna te kijken hoe ouderen geholpen of gestimuleerd (kunnen) worden in het actief participeren. Het onderzoek wordt

¹ Dit figuur is zelf ontworpen door de onderzoeker.

uitgevoerd in de gemeente Harderwijk, het werkgebied van welzijnsorganisatie ZorgDat. Na het onderzoek is een helder beeld gevormd van de manier waarop ouderen digitaal participeren en kunnen ideeën voor vervolgonderzoeken aandragen worden. In het onderzoek wordt de kloof tussen de vierde en de eerste stap in bovenstaand figuur overbrugd; om te ontdekken wat ouderen kan motiveren tot het leren van nieuwe vaardigheden op digitaal gebied en wat hun wensen tot ondersteuning hierin zijn.

§ 1.4 Vraagstelling

De onderzoeksvraag luidt: Hoe kunnen ouderen in de gemeente Harderwijk gemotiveerd en ondersteund worden op het gebied van digitale participatie?

Deelvragen hebben betrekking op de beoogde doelstelling; om te ontdekken hoe ouderen leren en wat hij (op diverse vlakken) nodig heeft om actiever digitaal te participeren.

De literatuurstudie omvat de volgende deelvragen:

1. Hoe ziet het leerproces van ouderen eruit?
2. Welke probleemoplossende en preventieve maatregelen zijn er in Harderwijk om ouderen te ondersteunen in het digitaal participeren?
3. Hoe kunnen methodieken en technieken ingezet worden om ouderen te motiveren en ondersteunen in digitale participatie?

De praktijkstudie zal vanuit theorie onderbouwd worden en omvat de volgende vragen:

4. Wat zijn wensen van ouderen in Harderwijk op het gebied van ondersteuning in digitale participatie?
5. Wat zijn de drempels in het actief digitaal participeren volgens ouderen in Harderwijk?
6. Wat zijn verbeterpunten volgens vrijwilligers en hulpverleners in het ondersteunen van ouderen?

§ 1.5 Maatschappelijke relevantie

In *Leren van het verleden* wordt het beeld geschetst van het sociaal werk in de Welzijn Nieuwe Stijl: “De overheid ziet opnieuw een kleine verzorgende rol voor zichzelf en kiest – inmiddels geflankeerd door de ideologie van de participatiesamenleving – voor een rolverdeling waarin burgers aan zet zijn” (van Dam, Kluft, & Scheffelaar, 2016, p. 10). Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor het inrichten van de zorg, en daarmee zijn zij verantwoordelijk voor het zelf verzorgen een grotere digitale participatie of iemand die hen kan ondersteunen.

De Nationale Ombudsman gaf in april 2017 een korte publicatie uit waarin zes vuistregels zijn geformuleerd om meer aansluiting te vinden tussen overheid en burger. Hierin wordt een pleidooi gedaan voor minder stelligheid in het vasthouden van het absolute concept van zelfredzaamheid of tenminste een kritische kijk op de zelfredzaamheid. Reinier van Zutphen benoemt: “Wanneer de overheid vasthoudt aan zelfredzaamheid als norm, worden drempels opgeworpen waardoor mensen, burgers, worden uitgesloten van voorzieningen, overheidsdiensten en al het andere goede dat de samenleving heeft te bieden” en “Het invullen van alle juiste (digitale) formulieren is soms bijna hogere wiskunde geworden. Dat maakt de toegang tot voorzieningen onnodig moeilijk, zeker voor mensen die om welke reden dan ook kwetsbaar zijn” (van Zutphen R. , 2017, pp. 5, 8).

§ 1.6 Beroepsrelevantie

Voor het invullen van de belastingaangifte en het aanvragen van een AOW-pensioen is het noodzakelijk dat de desbetreffende persoon een DigiD-account en toegang tot een computer met internetverbinding heeft. In het geval dat ouderen niet in staat zijn om een computer te bedienen wordt er een beroep gedaan op het netwerk, familie, mantelzorgers, vrijwilligers of professionele organisaties. Hiervoor heeft diegene die de oudere ondersteunt toegang nodig tot het DigiD van de oudere, wat hen vatbaar maakt voor misbruik.

Tot slot betekent verminderde digitale participatie onder ouderen dat zij een groter beroep op mantelzorgers, vrijwilligers en professionals moeten doen om hen hierin te ondersteunen. Het enkel aanbieden van digitale diensten en het opvragen van een fysieke manier (zoals papieren versies van de belastingaangifte) vereisen kennis over het gebruik en van het bestaan hiervan. Hiervoor moet iemand (binnen het netwerk) ingeschakeld worden zodat hij deze dingen samen met of voor de oudere kan

regelen. Dit is dan weer een mantelzorgtaak. Tevens kan het voorkomen dat een oudere niemand in het netwerk heeft om hem te ondersteunen, hierin is het aan de maatschappelijk werker om dan hulp in te schakelen.

§ 1.7 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk wordt aandacht geschonken aan de het macro- en mesoperspectief van het onderzoek, een beschrijving van de organisatie waar het onderzoek is uitgevoerd en een verkenning van de kaders en achtergronden van de onderzoeksvraag. Het derde hoofdstuk schenkt aandacht aan de manier waarop onderzoek is gedaan in literatuur. In het vierde hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode van de praktijkstudie behandeld. In het vijfde hoofdstuk wordt aandacht geschonken aan de resultaten van de praktijkstudie. Het zesde hoofdstuk dient ter conclusie van het onderzoek, met een samenvatting en discussie van het onderzoek. Tot slot worden er aanbevelingen voor vervolgonderzoeken gedaan.

Hoofdstuk 2: Context

Dit hoofdstuk wijdt aandacht aan de digitalisering van de Nederlandse overheidsdiensten, zoals het doen van de belastingaangifte via smart devices (computer, laptop, tablet, smartphone en eHealth-apparatuur). Verder wordt de decentralisatie en de daarbij horende Welzijn Nieuwe Stijl uitgelegd. Tot slot volgt een omschrijving van de organisatie die ondersteuning heeft geboden aan dit onderzoek en wat in dit onderzoek bedoeld wordt met 'ouderen.'

§ 2.1 Welzijn Nieuwe Stijl en de decentralisatie

Bij de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 kwam de zorgtaak (die eerder vanuit de AWBZ geregeld was) onder de regie van gemeenten. Burgers werden verantwoordelijk voor de eigen inrichting van de zorg, onder andere door eerst een beroep te doen op het eigen netwerk en daardoor de eigen mogelijkheden benutten. Om burgers te ondersteunen in deze omschakeling van de zorg presenteerde Jet Bussemaker, de destijds staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in 2009 een programma genaamd Welzijn Nieuwe Stijl (van der Lans, 2017). In dit nieuwe programma werd een visie ontwikkeld voor bestuurders en uitvoerders zodat de kwaliteit van het wekzijnswork kon worden gewaarborgd en zodat deze nieuwe manier van werken meer aansluiting zou krijgen bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Ministerie van VWS, 2010, p. 6).

Welzijn Nieuwe Stijl (hierna aangeduid als WNS) is verwoord aan de hand van acht bakens die vorm geven aan een nieuwe werkstijl. Samengevat ligt in deze bakens de nadruk op samenwerking tussen organisaties, het snel organiseren van (vrijwillige) hulp en het toewerken naar een resultaat. De tweede baken vat de algehele werkwijze samen: "Als de vraag van de burger eenmaal helder is, vraag je je tegelijkertijd af wie wat doet. Wat kunnen de burgers zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving doen? (...) Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers?" (Ministerie van VWS, 2010, p. 18).

§ 2.2 Digitalisering

In 2012 ontstond na de verkiezingen een coalitie tussen de VVD en de PvdA, wat leidde tot de formatie van het Kabinet Rutte II. In het regeerakkoord tussen deze twee partijen werd de fundatie gelegd voor de digitalisering van overheidsdiensten: "De dienstverlening door overheden moet beter. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen (...) digitaal afhandelen" (Rutte & Samsom, 2012, p. 10). Het was aan de destijds minister van Binnenlandse Zaken, Ronald Plasterk, om een visie te ontwikkelen dat kon dienen als uitgangspunt voor de digitalisering. In een kamerbrief benoemde hij de voordelen van de ontwikkelingen, zoals een efficiënter proces en verbeterde communicatie tussen de overheid en de burgers (Plasterk, 2013, pp. 1-2). Onder de benoemde pijlers van de digitalisering werd ingegaan op het versterken van de zelfredzaamheid van de burgers: "Er zullen steeds alternatieven moeten zijn voor burgers die de mogelijkheden of vaardigheden missen om hun contacten met de overheid via de digitale weg te kunnen regelen. Persoonlijk contact met de overheid moet voor deze burgers mogelijk blijven. Het uitgangspunt wordt: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'" (Plasterk, 2013, p. 5).

Om een beeld te krijgen van de digitale zelfredzaamheid van burgers gaf het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koningsrelaties de opdracht aan onderzoeks- en adviesbureau Dialogic om dit te onderzoeken. In het resulterende rapport werd benoemd dat 30% van computergebruikers tussen 12-75 weinig tot geen computervaardigheden hebben, en dat 47% van de internetgebruikers weinig tot geen internetvaardigheden hebben. Verder werd benoemd dat ruim 57% van de 'Nederlandse internetters' hulp nodig had in het gebruik van het internet en dat vrouwen, ouderen en laagopgeleiden het meest hulpbehoevend waren. Tot slot bleek dat familie en vrienden (41%) de meest geraadpleegde hulpbron was en er het minst een beroep werd gedaan op experts (8%) en helpdesks (7%). Scholing in internetgebruik vond het meest plaats op scholen (41%), gevolgd door werk (24%) en buurthuizen (18%) (Gillebaard & Vankan, 2013, pp. 13-14).

De conclusie van het onderzoek meldt dat 95% van de Nederlandse burgers zelfredzaam zijn, mits zijn ondersteuning ontvangen. Slechts 5% is digitaal niet redzaam, waarvan een groot deel van deze groep niet zelfredzaam zal worden in de toekomst (laaggeletterden, mensen met een beperking, mensen die niet willen en niet kunnen leren over digitale middelen). Als aanbeveling moet er een vangnet komen, één centraal punt waar burgers kunnen inloggen om hun digitale overheidszaken te kunnen regelen. Tot slot moeten burgers geactiveerd en geïnformeerd worden over het hulpaanbod in de ondersteuning (Gillebaard & Vankan, 2013, pp. 43, 48-50).

In november 2015 is de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst in werking getreden, waarin werd vastgesteld dat het berichtenverkeer van de belastingdienst voortaan enkel elektronisch uitgevoerd zou worden via de Berichtenbox van MijnOverheid.nl (Wiebes & Plasterk, 2015). In de maanden november en december van 2015 heeft de Nationale ombudsman hier ruim 3500 klachten over ontvangen, wat voor bovenstaande organisatie de aanleiding was voor een onderzoek en de daaropvolgende publicatie van het rapport *het verdwijnen van de blauwe envelop*.

Een conclusie uit dit rapport van de Nationale ombudsman luidt als volgt: “De Belastingdienst wist dat het vangnet van maatschappelijk dienstverleners niet klaar was, nog niet landelijk dekkend was en niet de ondersteuning kon bieden die nodig was” (van Helden, et al., 2016, p. 43) Gevolgd door: “De nadruk is te veel komen liggen op de wens vaart te maken en zo spoedig mogelijk met iedereen digitaal zaken te doen (...) Deze voortvarendheid heeft tot angst, onzekerheid en woede onder een grote groep mensen geleid. Hun belangen zijn bij de invoering van de wet uit het oog verloren” (van Helden, et al., 2016, p. 44).

Verder is benoemd dat mensen die niet digitaal vaardig zijn hun zelfredzaamheid verliezen doordat zij door het gebrek van niet-digitaal alternatief gedwongen hulp moeten zoeken. Tot slot staat volgens het rapport de rechtszekerheid onder druk, doordat mensen de definitieve toekenningen van toeslagen mogelijk mislopen en hiermee ook de mogelijkheid om bezwaar te maken op de genomen beslissingen (van Helden, et al., 2016, pp. 40-43).

In een opvolgend rapport genaamd ‘Hoezo *MIJN*Overheid?’ werd onderzoek gedaan naar de knelpunten van burgers in het gebruik van de MijnOverheid dienst. In het rapport wordt kenbaar gemaakt dat er geen ontwikkelingen zijn geboekt in het machtigen van professionals terwijl dit een geuite wens is: “Deze laatste groep [professionals] mist een machtigingsvoorziening op MijnOverheid die mogelijkheden biedt om zaken van cliënten digitaal te behartigen. Een machtigingsvoorziening voor professionals zou zelfs kostenbesparend kunnen werken voor die professionals en hun cliënten (...) Bovendien blijkt dat een aanzienlijk deel van de mensen die hun belastingzaken laten doen door anderen, dit juist laat doen door professionals” (van Zutphen, Verhoef, Hanse, Wesseldijk, & Beer, 2017, pp. 28-30). Het machtigen kan tevens enkel digitaal uitgevoerd worden, waarin diegene die de machtiging verleent bepaalt tot welke diensten de gemachtigde inzicht krijgt. Verder zijn niet alle overheidsorganisaties aangesloten op de Berichtenbox en kunnen organisaties de keuze maken om post enkel digitaal te versturen (Veelgestelde vragen, z.d.).

Concluderend meldt het rapport dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koningsrelaties bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid gebruikers centraal moet stellen en de dienst moet aanpassen naar hun wensen. Hieronder vallen maatregelen zoals het kunnen afmelden van exclusief elektronisch berichtenverkeer, de gebruiksvriendelijkheid van MijnOverheid en het monitoren van geactiveerde accounts op tijdsbasis zodat een herinnering gestuurd kan worden (van Zutphen, Verhoef, Hanse, Wesseldijk, & Beer, 2017, p. 4).

§ 2.4 ZorgDat

ZorgDat is een welzijnsinstelling gevestigd in Harderwijk, een stad in de provincie Gelderland. Zij biedt diensten aan ter stimulering, ondersteuning, ontwikkeling en begeleiding aan inwoners van Harderwijk en Hierden van alle leeftijden (ZorgDat, 2016). De ouderenadviseur, Vera Freeke, is er als aanspreekpunt voor de hulpvragen van ouderen. Verder ligt de nadruk op preventie in de zorg, door bijvoorbeeld 75- en 80-jarigen te benaderen voor een gesprek waarin informatie wordt gegeven over de aanwezige voorzieningen (ZorgDat, z.d.).

Onder de beschikking van ZorgDat zijn vijf wijkontmoetingscentra, beter bekend als WOC's. Het doel van deze ontmoetingscentra is het organiseren van activiteiten zodat inwoners van de gemeente Harderwijk met elkaar in aanraking komen. De namen en gelegen wijken van de WOC's staan vermeld in tabel 2.1.

§ 2.5 Definitie van ouderen

Het begrip 'ouderen' duidt in dit onderzoek op de leeftijdsgroep van 60 jaar of ouder. Door een stijgende levensverwachting en gezondere levensstijl is er onderscheid gemaakt in de levensfase van het ouderdom: de drie geformuleerde

levensfasen (jeugd, volwassenheid en ouderdom) hebben een toevoeging gekregen in het kwetsbare ouderdom. Ouderdom als derde levensfase laat zich definiëren als een fase waarin ouderen nog in staat zijn om actief taken te ondernemen, maar dat er geen noodzaak is vanwege ondersteuning vanuit de AOW. De vierde levensfase, wat omschreven kan worden als het kwetsbare ouderdom, begint bij de ontwikkeling van gezondheidsproblemen rond 75 jaar. In deze levensfase zijn ouderen minder goed in staat voor henzelf te zorgen; de mentale en lichamelijke gesteldheid gaat achteruit (Vermeij, et al., 2017, pp. 4-7).

Voor de afbakening van leeftijden binnen het ouderdom kan gesproken worden over drie subgroepen: de jonge ouderen (65 tot 74 jaar), de oude ouderen (75 tot 84 jaar) en de oudste ouderen (85 en ouder) (Feldman, 2015, p. 145). Hiervan vallen de oude ouderen en de oudste ouderen onder de bovengenoemde vierde levensfase, al verschilt het per individueel wanneer de vierde levensfase betreden wordt. Het hangt immers af van de gezondheid.

Naam WOC	Gelegen in wijk
De Aanleg	Stadsdennen
Stadsweiden	Stadsweiden
Drielanden	Drielanden
Stad	Friesegracht
Het onderonsje	Hierden (dorp in gemeente Harderwijk)

Tabel 2.1: WOC's en gelegen wijken in Harderwijk (ZorgDat, z.d.)

Hoofdstuk 3: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar het leerproces van ouderen en de ondersteuning in het digitaal participeren. In het leerproces van ouderen is er aandacht besteed aan de nuance of ouderen nog in staat zijn om nieuwe vaardigheden te leren en wat dit van hen vergt, hierin zijn leertheorieën en randvoorwaarden van het leren in betrokken. In de ondersteuning in het digitaal participeren wordt er gekeken naar welke preventieve en probleemoplossende maatregelen de gemeente Harderwijk kent, welke methoden effectief kunnen zijn in het leren van ouderen en wat voor ouderen wensen en redenen in het digitaal participeren zijn.

§ 3.1 Leerproces van ouderen

§ 3.1.1 Cognitief functioneren

Het cognitief functioneren van de mens kent een aantal mentale vaardigheden die als 'basaal' of gebruikelijk kan worden gezien; iedereen heeft er dagelijks mee te maken. Deze basale mentale vaardigheden zijn de woordenschat, het verbale geheugen, rekenen, ruimtelijke oriëntatie, inductief redeneren en perceptuele snelheid. In tabel 3.1 staat een uitleg van deze mentale vaardigheden. Het cognitief functioneren bereikt rond de 55 jaar bij de meeste mannen en vrouwen een hoogtepunt; tussen de 53 en 60 jaar blijft het functioneren stabiel of is er sprake van een geringe achteruitgang (Rögels, 2014, p. 172).

Mentale vaardigheid	Inhoud vaardigheid
Woordenschat	Het kunnen begrijpen en toepassen van een woord
Verbaal geheugen	Taaluitingen kunnen opslaan en reproduceren
Rekenen	De capaciteit om op basis rekenvaardigheid toe te kunnen passen
Ruimtelijke oriëntatie	Het kunnen visualiseren van voorwerpen en deze in te beelden in twee- of driedimensionaal beeld
Inductief redeneren	Het kunnen herkennen van patronen en relaties om aan een probleem te werken
Perceptuele snelheid	Het snel kunnen verwerken van visuele prikkels

Tabel 3.1: De zes basale mentale vaardigheden binnen het cognitief functioneren (Rögels, 2014, pp. 171, 172)

Ter aanvulling is het cognitief functioneren (of intelligentie) te verdelen in twee subtypen: vloeiende intelligentie en gekristalliseerde intelligentie (respectievelijk fluid intelligence en crystallized intelligence). Onder vloeiende intelligentie worden vaardigheden zoals informatieverwerkingsprocessen, de geheugencapaciteit en het analyserend vermogen verstaan. Voorbeelden hiervan zijn het kunnen samenstellen van een puzzel en het opnoemen van cijferreeksen. Gekristalliseerde intelligentie draait om vaardigheden die zijn ontstaan vanuit kennis en ervaring, zoals het maken van een verslag of het bezoeken van een huisarts bij het ontstaan van klachten. Rond de 30 bereikt de vloeiende intelligentie van de mens een kantelpunt waarbij de groei zich omzet naar een constante daling. Als absolute tegenpool blijft de gekristalliseerde intelligentie groeien, tot in de laatste levensjaren. Dit laat zich verklaren doordat het dagelijks leven draait om routines en hiermee taken die de oudere zich dan eigen (en meester) heeft gemaakt door de vele ervaring (Rögels, 2014, pp. 173-176).

Overigens is dit niet zonder kanttekening; de achteruitgang van de vloeiende intelligentie heeft voornamelijk te maken met het kortetermijngeheugen; het opslaan van informatie in het langetermijngeheugen heeft meer tijd nodig dan in andere levensfasen. Als informatie gedoseerd wordt en meer tijd wordt besteed aan verwerken van nieuwe informatie, kan er alsnog informatie worden opgenomen in het langetermijngeheugen (Tieleman, 2015, p. 275).

De beeldvorming van het ouder worden speelt ook een belangrijke rol: "Als oudere volwassenen worden gezien als mensen die niet meer mee kunnen komen in deze maatschappij, kan hun motivatie om nieuwe prestaties te leveren afnemen" (Tieleman, 2015, p. 275). Aanvullend ontstaat een selffulfilling prophecy doordat er van ouderen verwacht wordt dat zij dezelfde levensbehoeften en

hobby's hebben, waardoor zij zich inschikken (door het aanbod van deze hobby's en levensbehoeften). Ouderen zouden cognitief beter kunnen functioneren als er gekeken werd naar hun levensverhaal en wat voor competenties, krachten en uitdagingen zij hebben in plaats van het inzetten één heersende aanpak (Tieleman, 2015, pp. 276, 277).

Een relevant verschijnsel is het zogenaamde 'bore-out', dit begrip wijst op een soortgelijk concept als een burn-out. Zoals er bij een burn-out wordt gesproken van overbelasting, kan er bij een bore-out worden gesproken over onderbelasting. Een bore-out ontstaat door het uitvoeren van taken die onder het niveau van de werkende liggen en die vooral bestaan uit routine. Kort gezegd is er geen sprake van uitdaging. Verschijnselen van een bore-out bestaan uit: het gevoel overbodig te zijn, druk te voelen maar geen stress en het kunnen doen alsof hij/zij een druk leven heeft (de Graaf & Tieleman, 2017, p. 281). Net als bij een burn-out kan er lusteloosheid ontstaan, waardoor de nieuwe levensindeling of patroon kan leiden tot een gelaagde verergering van de gezondheid. Dit wordt ook wel het frailty-syndroom genoemd; broosheid met als gevolg een groter risico tot het oplopen van ziektes (Dejaeger, et al., 2011; Slaets, 2006).

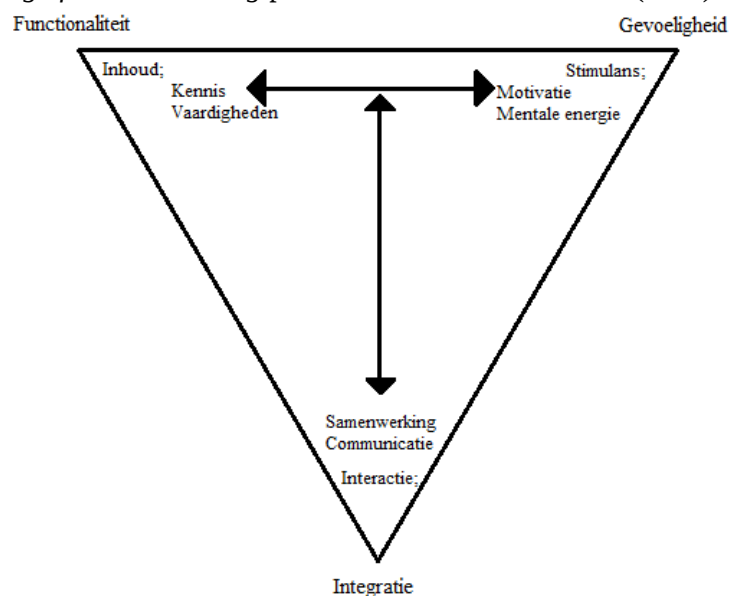
De mens is nooit uitgeleerd, er is nog doorontwikkeling na de volwassenheid. Dit wordt breinplasticiteit genoemd, het vermogen van het brein om zich aan te passen of nieuwe informatie te verwerken. Door te blijven oefenen met verschillende oefeningen in de vorm van trainingen kan het brein zich uitbreiden; als andere gebieden beschadigd raken kunnen naastgelegen gebieden de functies overnemen (al dan niet volledig). Bij uitval kan het zelfs voorkomen dat het brein een ander proces gaat gebruiken om dezelfde taken uit te voeren; zoals het onthouden van details in plaats van iets te begrijpen. Het laatste mechanisme van breinplasticiteit is het overnemen van taken door het andere hersenhelft. Naar mate men ouder wordt en leert, worden taken verdeeld over gebieden in de hersenen en hiervoor geldt: des te specifiekere de plek des te efficiënter het proces. Op latere leeftijd wordt het lastiger om een specifiek gebied aan te passen, desondanks blijft dit nog mogelijk (de Graaf & Tieleman, 2017, pp. 286-296).

§ 3.1.2 Leren en competentieontwikkeling

In het artikel *A comprehensive understanding of human learning* presenteert auteur Knud Illeris (2011) drie dimensies die in twee processen van belang zijn voor het succesvol leren. Ten eerste bestaan de twee processen uit een intern en een extern proces. Het interne proces beslaat het vergaren van kennis en competenties, aangevuld door een extern proces dat de leeromgeving omvat.

De drie dimensies zijn gevoeligheid, functionaliteit en integratie².

Functionaliteit beslaat de inhoud van de lerende; de kennis en vaardigheden die de lerende heeft om betekenis en kwaliteiten te ontwikkelen. De dimensie van gevoeligheid gaat over de stimulans van de lerende; de motivatie en mentale energie die de lerende heeft om de keuze te maken om te gaan leren. Tot slot rest de integratie dimensie. Hierin worden de impulsen benoemd die vanuit de interactie



Figuur 3.2: Leren en competentieontwikkelingsmodel (Illeris, 2009, p. 10)

² De drie dimensies zijn vrij vertaald door de auteur van dit verslag door het ontbreken van een officiële Nederlandse vertaling. In de woordkeuze is rekening gehouden met de bedoeling van de woorden.

ontstaan, zoals het samenwerken en communicatie. De integratie dimensie dient als brug tussen de gevoeligheid en functionaliteit dimensie (Illeris, 2009).

De twee processen en drie dimensies vormen de algehele spanningsboog van het leerproces, zoals weergegeven in figuur 3.2³.

Sanneke Bolhuis (2016) legt in *Leren en veranderen* uit in hoeverre de overeenstemming van het leerproces en de leerstijl invloed heeft op het resultaat van de lerende; de conclusie luidt dat rekening houden met de verschillende leerstijlen niet een dusdanig beter resultaat oplevert. Wat beter werkt is het vergroten van het metacognitief bewustzijn: het bewustzijn van de eigen leergewoonten, sterke en zwakke kanten. Daarnaast helpt het juist om los te komen van traditionele vormen van onderwijs zodat het aanbod meer gevarieerd en boeiender maakt. De nadruk ligt hierin dat leerstijl, studeerstijlen en leervoorkeuren niet geschikt zijn voor klassikaal verband, maar wel voor het individu (pp. 278-279).

Zelfstandig leren (ook bekend als 'leermanagement') bestaat uit vijf componenten (zie figuur 3.3) waarin de lerende toezicht houdt op het leerproces. De vijf componenten zijn vloeibaar; het is geen "vijfstappenplan naar succes" met een vaste volgorde van acties. De lerende kan zelf kiezen waar hij instroomt, met als kern dat hij het leerproces reguleert, plant, bewaakt en besluiten neemt over stappen één tot en met vier. Deze kern is het vijfde component in het proces.

Het eerste component is het stellen van doelen; het bepalen wat de lerende wil bereiken met het leerproces. Het tweede component draait om het oriënteren: hierin staat het zoeken naar mogelijkheden centraal, wat heeft de lerende nodig om het doel te bereiken? Daarna volgt als derde component het uitvoeren van leeractiviteiten: welke stappen zet de lerende op wat voor manier en in wat voor volgorde? In het vierde component wordt gekeken naar hoe het proces is verlopen en wat voor veranderingen er aangebracht kunnen worden om de gewenste resultaten te behalen (als hier aanleiding voor is) (Bolhuis, 2016, pp. 265-269).

Sanneke Bolhuis (2016) benoemt voor het managen van het eigen leerproces een aantal belangrijke competenties zoals het aandacht geven aan alle componenten, het overgaan tot actie om het leerproces uit te voeren, openstaan voor feedback en het flexibel om kunnen gaan met de leeromgeving (pp. 268-269).



Figuur 3.3: Componenten van het zelfstandig leren (Bolhuis, 2016, pp. 265-269)

Bolks (2013) stelt dat zelfsturend leren begint met het oriënteren op jezelf bij de aanvang van het leerproces. Hij benoemt drie aspecten die zich laten kenmerken door drie kernvragen: persoonlijkheid, motivatie en leerstijl. De bijhorende vragen zijn respectievelijk: wie ben ik, wat wil ik en hoe leer ik? Op het gebied van persoonlijkheid benoemt Bolks dat de inzet van kwaliteiten en het kennen van de invloed die iemands persoonlijkheid heeft op de studie van belang kunnen zijn voor het slagen van het leerproces. Qua motivatie wordt er gekeken naar de achterliggende drijfveren om het leerproces aan te gaan en de verwachtingen van de lerende. Tot slot is de leerstijl van de lerende van belang; hiervoor benoemt Bolks drie verschillende experts: David Kolb, Jan Vermunt en Manon Ruijters (pp. 33-43).

³ Door het ontbreken van een Nederlandse versie van dit model is een versie gemaakt door de onderzoeker.

Ten eerste zijn de vier leerstijlen van Kolb. Kolb stelt dat iedereen een proces doorloopt maar op andere plekken aan dit proces begint. Het proces bestaat uit experimenteren, ervaren, reflecteren en conceptualiseren met als corresponderende leerstijlen de doener, dromer, denker en beslisser (pp. 43-46).

Ten tweede zijn de vier leerstijlen van Vermunt, die zich laten bepalen door de mate van sturing in het leerproces. In de ongerichte leerstijl kan de lerende het eigen leerproces niet vormgeven en is hij stuurloos. De reproductiegerichte leerstijl werkt door middel van herhaling (in de volksmond 'stampen') en laat zich door externe factoren sturen (docenten bijvoorbeeld). Een mengeling van zelfsturend en externe sturing is te vinden in de toepassingsgerichte leerstijl. Deze leerstijl laat zich kenmerken doordat deze zich richt op de mate van bruikbaarheid van de kennis. De lerende probeert het geleerde in de praktijk toe te passen. Tot slot is er de betekenisgerichte leerstijl, die volledig zelfsturend is. De lerende met deze leerstijl verzamelt informatie omdat deze voor hem van betekenis is, hij zoekt naar verbanden in de leerstof en bepaalt zelf hoe hij leert en wat voor hem van belang is (pp. 47-48).

Ten slotte zijn er nog de vijf leervoorkeuren van Ruijters. De kunst afkijken is hier de eerste van, lerende met deze leervoorkeur leren het beste in de praktijk waarbij zij kunnen observeren om daarna zelf te handelen. De tweede leervoorkeur, participeren, draait om het leren met anderen; in gesprekken en interactie met elkaar wordt er dan geleerd. Kennis verwerven, de derde leervoorkeur, staat hiertegenover door de kennis te halen uit kennisbronnen zoals experts en literatuur. De vierde leervoorkeur is het oefenen, de lerende met deze leervoorkeur leert het liefst in een veilige omgeving waar fouten gemaakt kunnen worden. Door te reflecteren en feedback te ontvangen groeit de lerende. Tot slot is er nog de leervoorkeur rondom het ontdekken. De lerende met deze leervoorkeur leert het liefst door te experimenteren en dingen uit te proberen (pp. 49-51).

§ 3.1.3 Vaardigheden

In de Monitor Jeugd en Media van 2017 werd de digitale geletterdheid van jongeren in kaart gebracht. Om deze te kunnen testen werden er vier vaardigheden benoemd; ict-basisvaardigheden, computational thinking, mediawijsheid en informatievaardigheden. Deze houden vaardigheden zijn toegelicht in tabel 3.4.

Aanvullend blijkt dat deze vier vaardigheden vooral worden opgedaan in de vrije tijd van de jongeren (Kennisnet, 2017, pp. 48, 63). Het boek *21st Century Skills* benoemt drie soorten vaardigheden van de lerende die door de digitalisering en technologisering van de

samenleving op de proef worden gesteld: informatie-geletterdheid, media-geletterdheid en ICT-geletterdheid. Hiervan komen twee vaardigheden overeen met de benoemde vaardigheden van Kennisnet: informatie-geletterdheid correspondeert met mediawijsheid en ICT-geletterdheid met ICT-basisvaardigheden. Media-geletterdheid verschilt van mediawijsheid in de zin dat de eerste vraagt om het kunnen begrijpen van de 'taal' die de media spreekt; het kunnen begrijpen hoe en waarom berichten zijn gemaakt, voor welk doel, hoe berichten geïnterpreteerd worden en het zelf kunnen maken van deze berichten op een efficiënte manier (Fadel & Trilling, 2012, pp. 65-71).

Vaardigheden	Inhoud vaardigheden
ICT-basisvaardigheden	Basaal om kunnen gaan met hard- en software
Computational thinking	Het kunnen formuleren van problemen zodat zij met computertechnologie op te lossen zijn
Mediawijsheid	Het beschikken over de kennis, vaardigheden en mentaliteit om bewust, kritisch en actief om te gaan met media
Informatievaardigheden	Het kunnen signaleren en analyseren van een informatiebehoefte en het kunnen zoeken, selecteren, verwerken en presenteren van deze informatie met analoge en digitale middelen
Media-geletterdheid	Het kunnen begrijpen van de 'taal' die de media spreekt; het kunnen begrijpen hoe en waarom berichten zijn gemaakt, voor welk doel; hoe berichten geïnterpreteerd worden en het zelf kunnen maken van deze berichten op een efficiënte manier

Tabel 3.4: Vijf vaardigheden voor digitale geletterdheid (Kennisnet, 2017, pp. 48, 6; Fadel & Trilling, 2012, pp. 65-71)

§ 3.2 Ondersteuning in digitale participatie

§ 3.2.1 Preventie en probleemoplossend

In het ontwerpen van technologisch ondersteunende middelen voor ouderen is het belangrijk om rekening te houden met het cognitief functioneren van ouderen. Ouderen werken het beste met computers als er rekening wordt gehouden met de volgende voorwaarden: als er weinig informatie op het beeldscherm is, als informatie geleidelijk wordt onthuld/gedoseerd, als de lettertypen groot zijn, als er weinig afleidende beelden of informatie zijn/is en als er gedacht wordt aan een support- of informatieknoop waarmee ouderen instructies krijgen over de informatie die op het beeld staat (van der Wardt, Bandelow, & Hogervorst, 2012, pp. 194-196).

In opdracht van de ministeries Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Binnenlandse Zaken en Koningsrelaties is de site Digitaalhulpplein.nl opgericht. De site dient als doorverwijzer in het ondersteunen in digitale participatie (Digitaal hulpplein, z.d.). Overigens verwijst deze site voornamelijk naar de lokale bibliotheken in plaats van naar overige organisaties zoals Seniorweb. Bij de bibliotheken zijn cursussen te volgen zoals de 'Klik&Tik' en 'Digisterker', maar hiervoor vraagt de bibliotheek een bijdrage van €15 per cursus. Klik&Tik behandelt de beginstappen van het internet- en computergebruik terwijl Digisterker ingaat op het werken met de digitale overheid. In deze cursussen leren de deelnemers in groepsverband en op een stapsgewijze manier (De Bibliotheek Noordwest Veluwe, z.d.).

Seniorweb-Harderwijk biedt cursussen aan rondom het gebruik van tablets en computers. Het aanbod gaat van leren tekstverwerken via Word en het gebruiken van een smartphone tot het bouwen van een website. De cursussen worden aangeboden door vrijwilligers die 50 jaar of ouder zijn. Tot slot houdt Seniorweb-Harderwijk elke donderdag van 14:00 – 16:00 een inloopspreekuur in Multifunctioneel centrum de Bogen in Drielanden (wijk in Harderwijk) waar ouderen naartoe kunnen met vragen over het gebruik van een tablet, computer of smartphone (Rave, z.d.).

ZorgDat (welzijnsorganisatie te Harderwijk) biedt een aantal aanvullende diensten aan. Ook zij hebben wekelijks een inloopspreekuur voor vragen over het gebruik van een tablet, laptop of smartphone; dit spreekuur is iedere woensdag van 10:00 – 11:30 (ZorgDat, z.d.). Aanvullend biedt ZorgDat gratis ondersteuning aan in het maken van de (digitale) belastingaangifte door middel van het belastingproject. Hier komen inwoners van de gemeente Harderwijk voor in aanmerking als zij geen gebruik kunnen maken van de diensten van ouderenbonden of vakbonden en als zij onder een bepaalde inkomensgrens vallen (ZorgDat, z.d.).

§ 3.2.2 Methoden

Binnen het oplossingsgericht werken ligt een optie in het ondersteunen van ouderen in het digitaal participeren. Zoals benoemd in paragraaf 3.1.1 helpt het bij ouderen om hen uitdagingen te geven waarin zij gebruik kunnen maken van hun krachten. In het oplossingsgericht werken staan deze krachten centraal. De ouderen benoemen specifiek wat hen in het verleden heeft geholpen om meer te participeren en hoe zij dit weer kunnen doen om hierin verder te groeien. In het geval dat ouderen niet in staat zijn om met technologie om te gaan, kan oplossingsgericht werken ingezet worden als eigen kracht waarin de ouderen zelf kijken naar de mogelijke oplossingen binnen het netwerk (Jagt, 2008). Om te kijken wat een situatie succesvol heeft gemaakt, kan er gewerkt worden met een SGR-connectie. SGR staat voor situatie, gedrag en resultaat. Er wordt concreet beschreven hoe de situatie was, welk gedrag er vertoond werd en wat hiervan het resultaat was. Op deze manier kunnen getoonde goede eigenschappen benoemd worden (Gybels & Prenen, 2016, p. 129) en krijgt diegene die de oudere helpt inzicht in de werkwijze van de ouderen.

Het verkennen van de functionaliteiten van een tablet helpt als dit gebeurt in groepsverband. Bij ouderen heerst nervositeit in het verkennen van het gebruik van een tablet. Daarnaast zijn zij zelfspottend over hun vaardigheid in het gebruik van een tablet. In groepsverband ontstaat er meer zelfverzekerdheid als de ouderen hun problemen en succesverhalen kunnen delen. Door in bijeenkomsten bepaalde thema's te behandelen en dan ervaringen te bespreken kregen ouderen leerzame stof mee in een sociale omgeving. Het helpt ouderen ook in het zelf verkennen van de

leermaterie, en het kunnen leren in eigen tempo. Aanvullend bleek dat ouderen stappen vaak vergeten tenzij zij weten waarom zij bepaalde stappen moeten nemen, dat er context en achtergrondinformatie aan een stap gegeven wordt. In groepen kunnen ouderen verhalen delen in hun eigen taal, wat helpt bij de aansluiting van de leerstof bij andere ouderen.

Een ander belangrijk punt ligt in het vertalen van informatie uit de fysieke wereld naar de digitale wereld. Zo vergaten ouderen de 'onderwerp-regel' van een email in te vullen doordat dit niet bij fysieke brieven nodig is. Daarnaast komt er een 'nieuwe taal' aan te pas doordat ouderen de gebaren moeten leren die bij bepaalde taken vereist zijn. Dit betreft het leren van gebaren en de context waarin de gebaren geplaatst worden, zoals het knijpende gebaar voor inzoomen of het lang drukken om apps te verplaatsen (Wright, 2016, pp. 82-83).

Met motiverende gespreksvoering kan de motivatie van de lerende vergroot worden door tegenstrijdige gevoelens te verminderen; er wordt rekening gehouden met het willen, kunnen en klaar zijn om te veranderen. Een belangrijk onderdeel binnen motiverende gespreksvoering is het concept self-efficacy: "de overtuiging dat je het vermogen hebt om adequaat en efficiënt te handelen in een gegeven situatie." Bij een sterkere overtuiging worden uitdagingen vaker aangegaan, is er minder sprake van spanning, een groter gevoel van controle over de situatie en een sterker doorzettingsvermogen door het grotere zelfvertrouwen.

Sterkere self-efficacy kan bereikt worden door succeservaringen te bespreken en te benadrukken hoe de geleerde vaardigheden toegepast kunnen worden. Daarnaast zijn rolmodellen van belang, mits zij voldoende overeenkomsten hebben met de ouderen. Door het succes van anderen wordt de overtuiging zelf iets te kunnen bereiken met datzelfde gedrag groter. Tot slot zijn er nog rollen weggelegd voor de bevestiging door anderen en het verminderen van stressreactie. Bij de eerste wordt gekeken naar zelfverbetering in plaats van een vergelijking met anderen (bijvoorbeeld het vergelijken van hun vaardigheden met die van de kleinkinderen) en bij de tweede is het van belang om deze fysieke reacties bij de persoon te verminderen door deze positief te beïnvloeden (van der Veen & Goijarts, 2012, pp. 14, 35-38).

Activerende werkvormen vanuit het onderwijs kunnen rendement bieden. Zo behandelt één werkvorm het transformeren van werkmateriaal; hierin wordt van de deelnemers gevraagd om hun kennis van een onderwerp te gebruiken om werkmateriaal om te zetten naar ander werkmateriaal. Ten voorbeeld: een oudere kan van een tekstuitleg een tekening maken, of van een video een tekst. Doordat het transformeren kennis vraagt van datgene wat zij proberen te leren, geeft het een indicatie wat de ouderen snappen en waar zij moeite mee ervaren. Deze werkvorm dient voornamelijk ter evaluatie van een leerproces en is in mindere mate geschikt voor het aanleren van digitale vaardigheden, desondanks kan het benut worden in cursusverband of andere leeromgevingen (van der Burg, Berben, & Moonen, 2017, pp. 72-73).

Een andere werkvorm is het rangschikken. In groepsverband wordt een probleem voorgelegd wat de ouderen moeten oplossen door met elkaar te brainstormen. Vervolgens heeft de groepsleider (of leerdocent) van tevoren tien oplossingen voorbereid die vergeleken worden met de antwoorden van de ouderen. Hierover kan de groep dan in gesprek gaan. Deze werkvorm geeft een indicatie van de voorkennis die de ouderen hebben. Verder kan het gebruikt worden als samenvatting van de leerstof of om de groep onderling meer van elkaar te laten leren (van der Burg, Berben, & Moonen, 2017, pp. 74-75).

§ 3.2.3 Wensen in en redenen voor het gebruik van digitale middelen

In het Britse onderzoek '*Older people and digital disengagement*' wordt benoemd dat ouderen meer vatbaar zijn voor factoren die leiden tot het niet beginnen aan of het stoppen van het internetgebruik; als gevolg ontstaat er volgens de onderzoekers een digitale kloof, wat gevolgen heeft voor de sociale inclusie van ouderen. Factoren als een lagere sociaaleconomische status, slechte gezondheid, isolatie, eenzaamheid en armoede kunnen ertoe leiden dat ouderen niet in staat zijn gebruik te maken van digitale diensten en daarmee verder van de maatschappij komen te staan. Volgens de onderzoekers ontstaan digitale kloven door een gebrek aan de invulling van drie factoren: toegang tot de middelen (in het onderzoek samengevat als 'verbinding'), het hebben van de benodigde vaardigheden en de

pullfactor van boeiende functionaliteiten en aanbod. Als er in deze drie factoren voorzien wordt, kan een niet-gebruiker veranderen in een gebruiker (van digitaal ongeëngageerd naar digitaal geëngageerd) (Olphert & Damodaran, 2013, pp. 2-5).

Voor ouderen is de aanwezigheid van alternatieven voor het digitaal participeren een reden om niet aan de slag te gaan met technologie. Hierin moet rekening gehouden worden dat er wellicht geen kennis is van de digitale middelen die hen zouden kunnen ondersteunen. Het onderzoek '*Older Adults' Reasons for Using Technology while Aging in Place*' benoemt dat het leren omgaan met technologie meer een sociaal proces is dan een technisch proces. Als hulpvragen voornamelijk bij het sociale netwerk gedaan worden, wordt van hen gevraagd om de oudere hierin te begeleiden. Het vragen kan voor ouderen als een last worden ervaren. Tegelijkertijd kan het sociale netwerk juist de reden zijn dat ouderen digitaal willen participeren, omdat het zoeken van contact door middel van smartphones en internettelefonie sneller en laagdrempeliger is geworden. Tot slot bleek dat de wensen in het gebruik en redenen tot het gebruik maatwerk vereisen. De instapdrempel wordt medebepaald door de perceptie die de oudere heeft op technologie, en dit is verbonden aan verschillende factoren zoals eerdere ervaring met ICT, zelfverzekerdheid over het gebruik, steun van het sociale netwerk, ziektes, de fysieke omgeving, financiële situatie, de mate waarin het nodig is en algehele interesse in de technologie (Peek, et al., 2016, pp. 231-236).

Hoofdstuk 4: Methode van onderzoek

§ 4.1 Aard van het onderzoek

De aard van het onderzoek is beschrijvend en deels evaluerend. Het beschrijvende aspect van het onderzoek ligt in het onderzoeken van de huidige praktijksituatie en wat er gedaan wordt om ouderen te ondersteunen in het digitaal participeren. Deze keuze is ontstaan doordat er in het maken van de onderzoeksopzet werd geconstateerd dat concrete en samenvattende informatie over leerprocessen van ouderen rondom digitale middelen ontbrak.

In dit onderzoek werd getracht een overzicht te geven van de meest relevante of samenhangende bronnen en welke conclusies zij treffen. Dit leidt tot een soort adviserend onderdeel van dit onderzoek: om in de aanbevelingen te verwoorden welke ontwikkelingen zijn ontdekt, hoe ouderen het beste ondersteund kunnen worden en wat er in de samenleving moet gebeuren om ouderen te ondersteunen in de digitalisering van de maatschappij en overheidsdiensten. Het evaluerende aspect zit in het onderzoeken van de effectiviteit van bepaalde methodes en technieken die gebruikt worden om ouderen het gebruik van digitale middelen aan te leren door deze te vergelijken met literatuur (van der Donk & van Lanen, 2015, pp. 52-54).

Het onderzoek is een combinatie van kwalitatief en kwantitatief. Het kwalitatieve is onderzocht door middel van vier interviews. Hiervan waren er twee met personen die een ondersteuningsrol spelen in de digitale participatie van ouderen (een hiervan was een focusgroep van twee man). De resterende twee interviews zijn afgenomen onder twee ouderen die vanuit het ouderenwerk van ZorgDat zijn aangeraden door de grote rol die technologie speelt in hun leven. Het kwantitatieve aspect van het onderzoek zijn de afgenomen enquêtes, deze zijn willekeurig afgenomen om als steekproef te dienen voor de mate waarin ouderen digitaal participeren.

§ 4.2 Literatuuronderzoek

Voor het literatuuronderzoek is naar bronnen gezocht uit de beschikbare digitale en fysieke bronnen van het mediacentrum van de Christelijke Hogeschool Windesheim. De fysieke bronnen zijn op twee manieren gevonden: door te zoeken in de online catalogus (WindeSearch) en door in het mediacentrum secties op te zoeken van relevante onderwerpen zoals sociale wetenschappen, IT, communicatie en psychologie. Verder is gebruik gemaakt van boeken die bij de onderzoeker al bekend waren door eerder onderzoek of door een aanbeveling vanuit de opleiding (verplicht of aangeraden lesmateriaal).

Voor de digitale bronnen werd de catalogus van Windesheim gebruikt (WindeSearch) en waarbij het filter werd gebruikt om resultaten uit te breiden tot buiten de verzameling van Windesheim. Hiermee werd zowel binnen- als buiten de databanken van Windesheim gezocht. Aanvullend zijn zoekmachines als Google Scholar en de zoekmachines op specifieke websites (zoals het Sociaal Cultureel Planbureau of het Centraal Bureau voor de Statistiek) gebruikt om gericht te zoeken. In al deze zoekmachines zijn de volgende zoektermen gebruikt: 'ouderen digitaal,' 'ouderen digitalisering,' 'MijnOverheid,' 'digitalisering,' 'belastingdienst ouderen,' 'DigiD ouderen,' 'leerproces ouderen,' 'digitale kloof' en 'klachten digitalisering.' De zoektermen werden tevens gecombineerd ('DigiD klachten ouderen'), vervangen door synoniemen ('senioren digitalisering') of vertaald voor het zoeken naar buitenlandse literatuur ('digital divide,' 'elderly digital').

Binnen ZorgDat kreeg de onderzoeker ondersteuning van ouderenwerker Vera Freeke, die literatuur deelde als zij dacht dat het relevant kon zijn voor het onderzoek.

Tot slot is er gebruik gemaakt van de bronnenlijsten van de gebruikte literatuur; dit is het zogenoemde "sneeuwbal effect." Bij geciteerde bronnen rond een relevant onderwerp werd de geciteerde bron opgezocht, om daarvan ook de bronnen te bekijken. Er is tevens gekeken naar hoe bronnen in de tekst werden benut. Als bleek dat het mogelijk toegevoegde waarde zou hebben voor het onderzoek, werd de bron opgezocht.

De criteria voor kwaliteit werd per type bron anders beoordeeld. Bij buitenlandse literatuur werd gekeken in hoeverre de genoemde problemen verwant waren aan de cultuur van het land waar de literatuur vandaan kwam, of dat de problemen tevens geldend waren voor de Nederlandse ouderen. Deze overweging werd gemaakt door de literatuur te vergelijken met Nederlandse bronnen en te

evalueren hoe algemeen geldend de informatie was. Een voorbeeld hiervan is het artikel *'Helping older adults conquer digital tablets'*; in dit onderzoek is het artikel gebruikt doordat het niet specifiek ging over het omgaan met Britse overheidsdiensten, maar eerder over het algemene tabletgebruik zoals een Nederlandse oudere dat ook zou kunnen ervaren.

Bij onderzoeken werd gekeken naar de grootte van de groep respondenten en de leeftijd van de groep respondenten. Onderzoeken die een duidelijke en afgebakende definitie van het begrip 'ouderdom' of 'ouderen' hanteerden kregen voorrang op bronnen die een brede definitie gebruikten. Idealiter maakten bronnen gebruik van de categorieën 65-74, 75-84, 85+ in plaats van een brede 65+ of 65-74 en 75+.

Een geldend criterium dat gehanteerd is voor elke bron, is de achtergrond van de auteur. Bij iedere bron is onderzocht of de auteur geschoold was in het onderwerp, of relevante werkervaring had.

Aanvullend werd gekeken naar het aanzien van deze auteurs door hun LinkedIn-pagina's te bezoeken, hun studeer- en werkervaringen in kaart te brengen en door andere geschreven werken van hen op te zoeken. Tot slot is er gekeken naar de bronnenlijsten van de bronnen; als hier iets in schortte werden bronnen niet gebruikt. Bij schorten kan gedacht worden aan: het veelvoudig naar eigen werken verwijzen, het gebruiken van relatief verouderde bronnen, het onzorgvuldig citeren van bronnen en het gebruiken van bronnen die niet te achterhalen zijn.

§ 4.3 Praktijkonderzoek

§ 4.3.1 Dataverzamelmethode

Voor het verzamelen van informatie voor het praktijkonderzoek is gebruik gemaakt van een focusgroep, interviews en enquêtes. De focusgroep bestond uit twee vrijwilligers die prominente leden zijn van de vrijwilligersorganisatie Seniorweb Harderwijk. Door hen samen te interviewen kregen de twee vrijwilligers de ruimte om de eigen ervaringen te vertellen en elkaar aan te vullen. Er is gekozen om informatie zo kwalitatief mogelijk in te winnen; dit is getracht door semigestructureerde interviews af te nemen zodat informatie vanuit de literatuurstudie vergeleken kon worden met informatie van de interviews, en zodat er ruimte zou zijn om antwoorden binnen interviews in vragen te kunnen verwerken voor de andere interviews. In de interviews met de ouderen was het van belang om het leerproces in kaart te brengen met wat voor hen heeft geholpen, en met de vrijwilligers en professional was het van belang om te weten wat hun aanpak was en hoe deze volgens hen hielp. Als deze informatie op kwantitatieve wijze was gewonnen had het onderzoek breder uitgevoerd kunnen worden, maar minder specifiek en minder gericht op hoe de successen bereikt zijn. Daarnaast zou een groot gedeelte van de antwoorden bestaan uit zelfevaluatie van de geïnterviewden, wat de resultaten subjectief zouden maken en mogelijk niet breed toepasbaar.

De enquêtes zijn zo willekeurig mogelijk afgenomen en dienden ter ondersteuning van de interviews. Op deze manier kon de onderzoeker de resultaten van de professional en vrijwilligers afwegen tegen wat de ouderen zelf zeiden en hadden ervaren.

Tot slot is er rekening mee gehouden dat de vrijwilligers en de professional de belangen van hun organisatie zouden verdedigen. Om deze reden is gekozen voor een semigestructureerd interview, waarin de thema's van de vraagstellingen met enkele vragen waren vastgelegd maar de meeste vragen bedacht moesten worden in het interview zelf. Door vragen in het interview te moeten bedenken kon de interviewer meer aansluiten bij de geïnterviewde en vragen stellen die 'gewenste antwoorden' konden voorkomen of doorvragen op bepaalde onderwerpen waar meer aantoonbare kennis van de geïnterviewde lag.

§ 4.3.2 Samenstelling

De vragen voor de interviews werden breed opgezet om de persoonlijke ervaringen van de geïnterviewden aandacht te schenken (feiten), in plaats van na te gaan in hoeverre zij bepaalde dingen ervaren (opinie, mening). Een overweging van informatie die feitelijk ervaren was, of de opinie van de geïnterviewden. De opzet was om nieuwe informatie te ontdekken, niet om al bestaande informatie te bekrachtigen.

§ 4.3.3 Populatie en wijze van selectie

Voor de interviews is gekozen om personen te interviewen die fundamenteel zijn in de ondersteuning van ouderen op digitaal gebied, en ouderen die op een eigen manier (regelmatig) digitaal participeren. Hiermee viel de keuze op de Bibliotheek Noordwest-Veluwe en Seniorweb Harderwijk; beiden ondersteunen zij ouderen in het digitaal participeren via een cursusaanbod of persoonlijk advies. Het grootste verschil is dat de Nederlandse bibliotheken subsidies ontvangen voor het geven van de Klik&Tik en Digisterker cursussen (waarvan het doel is om mensen om te leren gaan met de computer en de digitale overheid) en Seniorweb afhankelijk is van de inkomsten vanuit cursussen. Zo bestaat Seniorweb Harderwijk enkel uit vrijwilligers.

De enquêtes zijn zo willekeurig mogelijk afgenomen onder ouderen die gevonden konden worden in de wijkontmoetingscentra van Harderwijk.

§ 4.3.4 Analysemethode

De kwalitatieve resultaten vanuit de interviews zijn gecodeerd in drie fases. De eerste fase bestond uit het open coderen; dit was het selecteren van relevante tekstfragmenten van de getranscribeerde interviews en het samenvatten van deze tekstfragmenten. In de tweede fase, het axiale coderen, werden deze samenvattingen geanalyseerd op overeenkomsten en vervolgens ondergebracht onder thema's. Deze thema's zijn: didactiek, belemmeringen, ondersteuning en wensen, taal van de digitale participatie en de mogelijkheden en manieren van digitale participatie. In de derde fase werd een selectie gemaakt van de meest relevante en voorkomende tekstfragmenten die ondergebracht waren bij de thema's.

§ 4.4 Validiteit van het onderzoek en betrouwbaarheid van de bronnen

Volgens van der Donk en van Lanen is de validiteit van een onderzoek het herkennen en beschrijven van de invloeden die het resultaat van het onderzoek beïnvloeden. Hierin is onderscheid te maken tussen interne en externe validiteit, waarbij intern verwijst naar de kwaliteit, planning en uitvoering van het onderzoek en extern verwijst naar de geldigheid van de resultaten buiten de context waar het onderzoek is uitgevoerd (van der Donk & van Lanen, 2015, pp. 42-43).

De externe validiteit van dit onderzoek is op twee verschillende manieren te bekijken; de interviews zijn gericht op de Harderwijkse situatie terwijl de bronnen (van het literatuuronderzoek) op regionaal, landelijk en internationaal niveau spelen. Desondanks blijft het resultaat op regionaal niveau, doordat in alle fasen van het onderzoek er een focus lag op de ouderen in Harderwijk.

De interne validiteit laat zich kenmerken door vijf vormen; deze zullen in de loop van deze paragraaf toegelicht worden. De dialogische en democratische validiteit van dit onderzoek is bepaald door in gesprek te gaan met de gemeente en andere professionals van het sociale domein in Harderwijk. De mate van overleg met andere partijen (democratische validiteit) bestond hierin vooral uit invalshoeken vanuit andere organisaties en de problemen die zij rond de digitale participatie van ouderen ervaren. De kritische navolging (dialogische validiteit) kwam vanuit Vera Freeke van ZorgDat. Gedurende het onderzoek was er (bijna) wekelijks een gesprek met haar over de bronnen, interviews en resultaten. Bij contact met andere professionals was er sprake van een incidentele en vaak anekdotische uitwisseling, wat desalniettemin voor andere invalshoeken heeft gezorgd. De katalyserende validiteit en procesvaliditeit van het onderzoek zijn allebei beïnvloed door de vrijheid die gegeven werd aan de onderzoeker vanuit de organisatie. Werknemers van ZorgDat vroegen met regelmaat naar het verloop en de resultaten van het onderzoek, maar het resultaat hiervan is niet in kaart gebracht. Tot slot rest de resultaatvaliditeit; deze is gewaarborgd in de wijze waarin ouderen zijn betrokken bij het onderzoek en de positieve benadering rondom het onderzoeken van wat voor ouderen werkt in de ondersteuning bij digitale participatie en wat er gedaan kan worden als dit niet werkt (van der Donk & van Lanen, 2015, pp. 42-43).

In dit onderzoek is de betrouwbaarheid gewaarborgd door rekening te houden met de achtergronden van de auteurs van bronnen, en wat hun doel was in het schrijven van de bron. Het boek 21st Century Skills haalt veel eigen onderzoek aan en probeert een eigen methodiek te verkopen. Hierdoor kan de bron gezien worden als onbetrouwbaar, omdat er een duidelijk plan achter schuilt. Door deze te

vergelijken met de Kennismonitor (zie paragraaf 3.1.3) is te zien dat in beide bronnen overlap is in de informatie die zij geven, terwijl zij allebei andere bronnen kennen. Door dit proces te herhalen met meerdere en andere bronnen is getracht de betrouwbaarheid te waarborgen.

Het onderwerp digitalisering is relatief recent, wat ervoor heeft gezorgd dat specifieke literatuur gering is. Een zijeffect hiervan is dat er geen ruis ontstaat van 'verjaarde' literatuur; ruim drieëntwintig bronnen zijn van de periode 2014-2018. Met de invoering van de wet elektronisch berichtenverkeer van de belastingdienst werd de digitalisering informeel gestart in 2015, bronnen voorafgaand aan deze periode werden beoordeeld door deze te toetsen aan literatuur na 2015 op overeenkomende elementen.

Hoofdstuk 5: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het praktijkgedeelte van het onderzoek beschreven. De inhoud is gebaseerd op de thema's die voorbijkwamen in de interviews. In paragraaf 5.1 wordt aandacht besteed aan het leerproces van ouderen, het didactische proces van digitale participatie. In paragraaf 5.2 staan de ervaren en geconstateerde belemmeringen van ouderen in het digitaal participeren centraal. In paragraaf 5.3 worden de wensen en ondersteuningsbehoeften in het digitaal participeren van ouderen behandeld. In paragraaf 5.4 wordt aandacht besteed aan de taal van de digitale participatie; hiermee wordt geduid op de overeenkomst tussen het leren digitaal participeren en het leren van een nieuwe taal. Tot slot wordt in paragraaf 5.5 de mogelijkheden en manieren van digitale participatie die ouderen hebben benoemd beschreven.

§ 5.1 Didactiek

§ 5.1.1 Self-efficacy en motivatie

Een basisonderdeel in het leerproces rondom digitale participatie is self-efficacy: het vertrouwen hebben in het eigen handelen om iets te kunnen doen. Respondent 3 vertelde over haar eerste computer: hier kon zij alleen spelletjes opdoen en meer niet. Toen bood iemand in haar omgeving aan om het haar te leren; die persoon zei bij iedere tegenslag tegen de respondent dat zij het leerde en het wel kon. Dit bemoedigde respondent 3, in het interview uitte zij verwondering dat het haar was gelukt om telkens meer te leren over het gebruik van de computer en dat zij bij de tegenslagen terugdenkt aan de woorden van de kennis: u leert het en u kunt het. Respondent 5 benoemt ook dat het vertrouwen hebben in het eigen handelen (self-efficacy) belangrijk is in het leerproces: “de basis is dat zij durven proberen, dat zij zelfvertrouwen krijgen dat als zij iets fout doen dat dan de computer niet ontploft.” Hierin zit een gedeelte doorzettingsvermogen en de inzage om met meer technieken te werken; als een techniek niet lukt dat de oudere dan een andere probeert in te zetten. Met meer zelfvertrouwen durft de oudere meer te experimenteren, waarmee zij nieuwe functionaliteiten ontdekken en hun vaardigheden blijven doorgroeien.

“

De basis is dat zij durven proberen, dat zij zelfvertrouwen krijgen dat als zij iets fout doen dat dan de computer niet ontploft

”

Ouderen hebben specifieke interesses in het digitaal participeren; dit gaven respondenten 1 en 2 aan. Hierin lag het onderscheid in de mate van digitale participatie; ouderen willen wel computervaardigheden opdoen, maar voornamelijk op gebieden waarin hun interesses liggen. Respondent 3 beaamde dit door aan te geven dat het overbodige voor haar niet hoeft; e-mailen doet zij als het nodig is maar brieven schrijft zij nog met de hand. Zij wil haarzelf redden op haar eigen manier. Aanvullend gaf respondent 4 aan dat zij een laptop en mobiel had gehaald voor haar eigen plezier: zij wilde foto's ontvangen, versturen en bewerken zodat zij hiervan (verjaardags)kaarten kon maken. Respondent 5 gaf aan dat het aansluiten bij de interesses van ouderen een belangrijk onderdeel is van het leren digitaal participeren. Een oudere die geïnteresseerd is in koken kan meer leren over het gebruik van de computer doordat hij telkens nieuwe recepten ontdekt; zo kan hij leren wat een hyperlink is doordat hij op een recept klikt. Op deze manier wordt het duidelijk dat de computer de oudere iets kan brengen, in plaats van dat het een gedwongen leerproces wordt.

Het vernemen van de mogelijkheden is een ander onderdeel binnen het leren digitaal participeren; zoals vermeld had respondent 4 een computer gehaald voor haar eigen plezier, namelijk het maken van kaarten. Tijdens het leren ontdekte zij andere dingen, dat je namelijk door online zoeken informatie kan vinden zoals breipatronen. Dit noemt respondent 5 de toegevoegde waarde: het ontdekken van de voordelen en het gemak dat in het benutten van deze voordelen zit. Als voorbeeld benoemt hij het online regelen van een afspraak met de gemeente: hierdoor hoeft een oudere niet meer te wachten bij het gemeentehuis en kunnen zij het op een moment inplannen dat hen het beste uitkomt.

§ 5.1.2 Leertechnieken

In de focusgroep werd het onderscheid benoemd tussen het aanleren van vaardigheden en het aanleren van instructies; het verschil tussen begrijpen en enkel bedienen. Respondenten 1 en 2 gaven aan dat zij ouderen op het inloopspreekuur hadden getroffen die het omgaan met een computer hadden geleerd als concrete acties, in plaats van manieren om zelf te ontdekken hoe zij een probleem op moesten lossen. Als voorbeeld gaven zij het kwijtraken van bestanden: ouderen kunnen geleerd hebben de computer zo te bedienen dat dubbelklikken een bestand opent, dat door het klikken en ingedrukt houden het bestand verplaatst kan worden en dat het slepen het bestand verplaatst. Als het bestand dan per ongeluk boven een map wordt losgelaten, gaat het bestand in die map. Als de oudere alleen de instructie heeft geleerd loopt hij nu vast, want het bestand staat niet meer op de plek waar het eerst stond en ook niet op de plek waar het hoort te staan. Als de oudere begrijpt dat verslepen op een bepaalde manier werkt en dat het loslaten het bestand plaatst op de locatie waar de muis is losgelaten, is het makkelijker voor de oudere om de conclusie te trekken dat het bestand in de map staat. In het geval dat een oudere enkel instructies heeft geleerd is er een vraag achter de vraag; naast de vraag 'waar is mijn bestand' zou dan tevens de vraag 'hoe kan ik bestanden weervinden?' kunnen resten.

Een techniek die respondenten 1 en 2 toepassen is het zogenaamde 'plaatje, praatje, praktijk' of 'demonstratie, doe mee, doe zelfstandig.' Een techniek die tevens wordt toegepast door respondent 5, onder een andere noemer: 'vertellen, voordoen, begeleid laten doen.'

Door deze techniek toe te passen wordt ingezet op het visuele geheugen van de oudere. Ten eerste wordt de instructie verteld met informatie over wat het betekent om bepaalde handelingen uit te voeren. Na deze instructie doet de oudere mee met de handelingen die nodig zijn om datgene wat geleerd wordt aan te leren. Tot slot doet de oudere het zelfstandig en als er problemen opduiken wordt stap twee herhaald, totdat de oudere het zelfstandig heeft gedaan. Met deze techniek leert de oudere de computer te begrijpen en niet enkel te bedienen doordat er context wordt gegeven aan de handelingen.

Het zelf laten doen is een van de belangrijkste onderdelen van het leerproces van de ouderen. Dit werd benoemd door bijna iedere respondent. Respondent 4 legde uit dat haar kinderen hierin de fout maken, maar dat zij zich tevens schuldig maakt aan de instandhouding van het probleem. De kinderen doen het voor, maar houden geen rekening met het tempo van de respondent. De respondent geeft vanuit haar zelfbenoemde eigenwijsheid dan niet aan dat zij het niet heeft opgeslagen; zij snapt wat de kinderen doen maar omdat zij het zelf niet heeft gedaan slaat zij het niet op. Respondent 5 beaamt dit: "Je kan geen kind theoretisch leren fietsen."

“

*Je kan geen
kind theoretisch
leren fietsen*

”

Aanvullend gaven meerdere respondenten aan dat het tijd kost om computervaardigheden aan ouderen te leren. Respondent 3 gaf aan dat zij een uitgeprinte handleiding met afbeeldingen had gekregen en deze gebruikte om te leren hoe zij met haar mobiel om moet gaan. Door die handleiding kon zij vaker oefenen dan dat zij dat zou doen in groepsverband of tijdens een inloopspreekuur. Respondent 4 kreeg huiswerk mee als zij naar een inloopspreekuur was geweest, op deze manier kon zij thuis verder oefenen en ontdekte zij nieuwe dingen waarmee zij dan weer kon oefenen. Dit kostte tevens veel tijd: "Ik heb er heel wat uren opzitten hoor, soms hele zondagen zat ik erachter."

Over het groepsverband werken heersten verschillende meningen tussen de respondenten, met name over de grootte van de groep. Respondent 3 gaf aan dat haar eerste stappen in het gebruik met de computer in groepsverband waren, maar dat zij dit niet fijn vond omdat zij in een groep niet genoeg aandacht kreeg. Respondent 4 had tevens een minder goede ervaring met het werken in groepsverband. In een klassikale les met twintig deelnemers ging het volgens de respondent "te vlug." Met een klassikale instructie werd verteld welke knoppen ingedrukt moesten worden om een bepaalde actie te doen. Als er iets gebeurde werd dat snel opgelost zodat de groep samen verder kon. Respondent 5 geeft klassikale lessen en legde zijn aanpak uit: hij volgt het tempo van de langzaamste en probeert de snelste niet uit het oog te verliezen. Tevens werd vastgesteld dat dit met zes leerlingen

te behalen valt, maar met twaalf leerlingen al niet meer. Uit de enquêtes kwam het resultaat dat een van de zeven respondenten computervaardigheden had opgedaan in cursusverband. Twee respondenten uitte dat zij in cursusverband computervaardigheden zouden willen leren; mede vanwege het sociale component.

Tot slot is aansluiting bij het leerniveau van de oudere van belang. Respondent 3 vertelde over haar neef; die legde handelingen niet uit zoals hij die zelf zou doen maar op manieren waarvan hij wist dat die simpeler en sneller te begrijpen zouden zijn voor de respondent. In zijn lessen doet respondent 5 dit door middel van het koppelen van het digitaal participeren aan visuele voorbeelden zoals die in het dagelijks leven voorkomen. Als voorbeeld voor zoeken neemt hij een verdwenen sleutelbos. Hiervoor kan gezocht worden in het laatst gedragen kledingstuk, op plekken waar de sleutels normaal liggen of er kan een geldbeloning uitgezet worden voor het vinden van de sleutels.

De aansluiting kan worden doorgetrokken naar de aanschaf van (digitale) middelen voor de oudere. Respondent 5 vertelde dat wat de kinderen ervaren als intuïtief niet hoeft te gelden voor de oudere, die minder motivatie of nieuwsgierigheid hebben om de functionaliteiten te ontdekken. De kinderen kunnen een iPhone zien als het meest geschikte model voor hun ouders, terwijl een simpel toestel zonder internettoegang beter de wensen van de ouderen beslaat.

§ 5.1.3 Willen en moeten

Zoals vermeld aan het begin van dit hoofdstuk willen ouderen op hun eigen manier digitaal participeren, terwijl de maatschappij een hogere mate van digitale participatie verlangt. Hierin komt een gedwongen kader bij kijken: “De senior die bij ons binnenkomt, die wilt digitaal, maar heel specifiek. En als de overheid het heeft over digitaal, dan heeft die het over alles”, aldus respondenten 1 en 2. Hierin zijn twee verschillende wensen: die van de overheid via de digitalisering, en die van de oudere.

Een ander punt waarin ouderen gedwongen worden is het kiezen van communicatiemedium. Respondent 3 heeft hiervan het voorbeeld gegeven dat zij met veel moeite heeft geleerd om de computer te gebruiken zodat de familie met haar kan e-mailen. Nu zij recentelijk een smartphone heeft gekregen merkt zij dat de familie contact zoekt via de smartphone applicatie Whatsapp, in plaats van de voorkeursmedia van de respondent: bellen en e-mailen. Hierin is dus een gebrek aan overeenstemming qua voorkeursmedium, en merkte respondent 3 dat zij minder in contact was met haar familie doordat zij moeite had met het leren gebruiken van haar smartphone. Een laatste punt in het gedwongen moeten leren kwam voort vanuit de enquêtes. Hierin gaven drie van de zeven ouderen aan computervaardigheden te hebben opgedaan doordat dit van hen verlangd werd in het werk dat zij deden.

In het kader van iets moeten leren terwijl het niet de voorkeur heeft van de oudere, heeft respondent 5 een oplossing. Het is mogelijk om het gebruik van sites als MijnOverheid en het gebruik van DigiD te leren ondanks dat er geen interesse in ligt; maar diegene die het aan de oudere leert moet bij de basis blijven van wat hij aan de oudere probeert te leren. Aanvullend vermeld de respondent: “Daarbij mag je ze best leren aan de hand van voorbeelden, maar wat je niet moet doen is beginnen over virussen en hoe je back-ups kan maken. Die mensen worden gierend dol.”

§ 5.2 Belemmeringen

§ 5.2.1 Angst en schaamte

Een belemmering die ouderen ervaren in het digitaal participeren is angst; angst om het fout te doen, angst om hulp van een ander te vragen en een element van schaamte. Respondent 3 legde uit hoe deze angst voor haar was, hoe het voelde. Zij was bang dat zij iets verkeerd zou doen en dat er dan iets zou gebeuren wat zij niet zou verwachten; dit bracht haar een paniekgevoel. Respondent 4 gaf aan dat zij bang was dat zij door het typen haar laptop kapot zou maken, verder was zij bang om bestanden te verwijderen omdat deze dan voor altijd weg zouden zijn. Door meer over het gebruik te leren is de angst bij beide respondenten weggetrokken; respondent 3 heeft een kennis die zij kan bellen en respondent 4 heeft dusdanig meer over de computer geleerd dat bepaalde angsten zijn verminderd.

Aanvullend merkte Respondent 5 op dat ouderen een bepaalde cursus meerdere keren volgen om van de onzekerheid af te komen en dat zij graag alles goed willen doen. Ouderen voelen zich, aldus de respondent, vaak bezwaard om het aan hun eigen kinderen te vragen omdat die in hun perceptie te druk zijn. Zij willen niet tot overlast zijn. Respondent 5 merkt op dat de huidige generatie ouderen zich juist niet hoeft te schamen; zij hebben zonder computer op school gezeten en hoefden het mogelijk niet voor hun werk te leren. Dit legitimeert dat zij iets niet weten of kennen en dat zij op latere leeftijd pas instappen.

Een andere belemmering binnen angst is negatieve publiciteit. Respondenten 1 en 2 legden uit dat ouderen die terughoudend zijn in het digitaal participeren 'verhalen' meekrijgen over de onveiligheid van diensten zoals Facebook of DigiD en dan weigeren om nog digitaal te participeren. Daarnaast kan de beschikbaarheid van informatie verbazingwekkend en tevens intimiderend zijn. Respondent 5 vertelde dat hij de ouderen altijd vertelt om uit te loggen (uit MijnOverheid) en dan te kijken hoeveel informatie zij over hunzelf kunnen vinden. Dit doet de respondent om hen gerust te stellen van de veiligheid van de informatie.

§ 5.2.2 Toegankelijkheid

Een milieuvriendelijke ontwikkeling die de toegankelijkheid van het digitaal participeren belemmert, is het ontbreken van handleidingen bij de aanschaf van nieuwe en moderne apparaten. Respondent 2 benoemde de belemmering hierin: als een oudere een handleiding nodig heeft moet hij deze opzoeken via internet en hiervoor soms een account aanmaken. Er is dus al een zekere mate van beheersing vereist.

Een andere belemmering in de toegankelijkheid tot digitale participatie is gebrek aan besef over de mogelijkheden van digitale middelen. Respondent 2 geeft een voorbeeld; bij het inloggen op MijnOverheid wordt de eis gesteld dat je met regelmaat inlogt om berichten te lezen, anders mist de oudere informatie. In plaats van MijnOverheid regelmatig te bezoeken kan de oudere ervoor kiezen om een sms-bericht of e-mail te ontvangen met de informatie dat er een bericht voor hen klaarstaat, maar dit is iets wat de oudere moet weten voordat zij het kunnen instellen. Respondent 4 en 5 beaamen dit. Een respondent uit de enquête gaf aan dat zij nooit precies weet wat zij moet doen en wat zij kan doen in bepaalde situaties. Respondent 4 vertelde dat zij bij het aanleren van computervaardigheden moeite had met het begrijpen van de Engelse taal, terwijl respondent 5 benadrukte dat het gecompliceerde Nederlandse taalgebruik van overheidswebsites al een struikelblok kan zijn. Gerelateerd aan het ontvangen van een sms-bericht bij een bericht op MijnOverheid is de tweestapsverificatie die websites hanteren. Respondent 5 legde uit wat hierbij allemaal de belemmeringen zijn: ouderen moeten een sms-bericht openen en leren lezen, zij moeten onthouden om hun mobiel bij hun te houden voor het geval dat zij moeten inloggen en zij moeten niet vergeten om de mobiele telefoon aan te laten staan als zij thuis zijn zodat zij niet vergeten dat zij een sms-bericht horen te ontvangen.

Tot slot is de continue ontwikkeling van digitale middelen een toegankelijkheidsbelemmering; het meest gebruikelijke besturingssysteem is Windows van Microsoft. Respondent 3 gaf aan dat zij er tegenop keek om over te schakelen van Windows 7 naar Windows 10 als haar huidige computer niet meer zou werken; zij wil liever niet weer een nieuw besturingssysteem leren. Respondent 5 benoemde hoe angstig ouderen kunnen zijn voor een nieuwe computer; een heersende onzekerheid of zij in het nieuwe besturingssysteem hun weg kunnen vinden.

Een gerelateerde belemmering is het gebrek aan uniformiteit bij verschillende overheidswebsites, aldus respondent 5. Een van de prominente voordelen van DigiD is dat informatie op één plek allemaal bekend is, maar als ouderen inloggen op de website van de gemeente Harderwijk moeten zij hun (al bekende) informatie opnieuw invullen. Hiermee wordt een voordeel van DigiD ondermijnd en ontstaat er angst bij ouderen. "Practise what you preach" zegt respondent 5 "Nog beter betekent voor deze doelgroep: het moet weer anders. Ik heb geen zin om het alweer te leren. Wat is hier niet goed aan?" Een verbetering is een verandering, en veranderingen zijn belemmeringen in de

toegankelijkheid voor ouderen. Door het aanbieden van andere inlogdiensten op overheidswebsites (Idensys, iDIN, eHerkenning) wordt de oudere verrast met iets dat zij niet verwachtten.

§ 5.2.3 Gedwongen kader

Respondent 5 uitte dat ouderen die echt wilden leren omgaan met digitale middelen dat vroeger al hebben gedaan, en diegene die het nu moeten leren vooral de praktische zaken willen leren. Wederom het geval van het hebben van specifieke interesses, maar moeten leven naar de verwachting om bepaalde dingen te kunnen.

Dit gedwongen kader kan verzet oproepen; respondent 5 gaf aan dit vaker mee te maken, ouderen die vinden dat er te veel moet via de computer en wiens voorkeur uitgaat naar andere opties: “de wens van de oudere is dat het niet zou hoeven.” Een respondent uit de enquêtes gaf aan dat zij alles deed om het digitale om te vermijden: zo gaat zij niet naar winkels waar zij niet met contant geld kan betalen, betaalt zij bestellingen met de acceptgiro, heeft zij deelname aan het elektronisch patiëntendossier geweigerd en heeft zij geen plannen om een smart device aan te schaffen.

§ 5.2.4 Familie

Een belemmering kan komen vanuit de familie, namelijk doordat deze bijvoorbeeld geen uitleg geven over apparaten. Respondent 5 benoemde dat de interpretatie van intuïtief die kinderen hebben vaak niet geldt voor ouderen, en dat het schenken van een mobiele telefoon niet genoeg is. Dit kan gezien worden als een gebrek aan aansluiting bij de wensen van de ouderen. Respondent 5 legde dit verder uit: “Het grootste gevaar is dat wij mensen een nieuw technisch iets geven en dan verwachten dat zij ermee overweg kunnen. Als ik iemand die net van de basisschool komt een hamer, boormachine en beitel geef, dan kan hij nog geen bankstel bouwen” en “Kinderen zijn keien in het geven van middelen, maar niet in vaardigheden.”

“

*Kinderen zijn keien
in het geven van
middelen, maar niet
in vaardigheden*

”

Een respondent uit de enquêtes gaf aan dat het gebruik van smart devices verwachtingen met zich meebracht; door de aanschaf van een smartphone kregen haar zoons de indruk dat hun moeder nu altijd beschikbaar zou zijn, terwijl de respondent zelf geen prioriteit legt in het bekijken van de smartphone en hier ook geen behoefte toe voelt.

Aanvullend kan de uitleg van familie voor de ouderen een belemmering vormen; als diegene die de technologie uitlegt het niet lukt om het uit te leggen of als diegene zelf constant fouten maakt kan het vertrouwen bij de ouderen weggaan.

Tot slot benoemde respondent 4 een laatste belemmering: familie kan inactiviteit accommoderen. Zij legde uit dat haar zoon de bankzaken regelde, maar dat de respondent wel de wens had om dit zelf te leren. Wanneer zij dit kenbaar maakte reageerde haar zoon bevestigend; hij kon het immers toch ook prima doen? Hier nam de respondent genoegen mee.

§ 5.3 Ondersteuning en wensen

§ 5.3.1 Toegang tot smart devices

De mate van ondersteuning in de aanschaf van smart devices verschilde bij de respondenten, maar iedere respondent gaf aan te ervaren dat smart devices met regelmaat geschonken worden aan een oudere. Respondenten 1 en 2 gaven aan te ervaren dat bij de instap tot digitale participatie de smart devices gegeven worden door de kinderen. Aanvullend vermeldden zij dat er voor ouderen een overweging is te maken in de aanschaf van smart devices. Winkels verschillen in de mate van ondersteuning die zij aanbieden in het installeren of gebruiksklaar maken van de producten, waarbij winkels die een hoge mate van ondersteuning hebben duurder uitvallen dan diegene met een lage mate van ondersteuning. Respondent 3 kocht haar eerste computer niet bij een winkel maar van een vriendin voor €50. Haar smartphone kreeg zij van een familielid die een nieuw model had ontvangen. Respondent 4 had een laptop gekregen vanuit de hulp die zij geeft aan een kennis. Nadat zij computervaardigheden had geleerd heeft zij zelf een smartphone gekocht (met advies en ondersteuning van haar zoon). Respondent 5 ervaaarde ook dat smart devices door familieleden

worden gegeven, vanuit het gedachtegoed dat het toegevoegde waarde heeft voor de oudere en de familieleden. Uit de enquêtes bleek dat alle respondenten in het bezit waren van een smart device, waarvan zes van de zeven in het bezit waren van een laptop en vier van de zeven in het bezit van een smartphone.

Alle respondenten (uit de interviews) gaven aan dat het geschonken krijgen van tenminste één smart device de instapdrempel verlaagt. Respondent 5 voegde hieraan toe dat het geschonken krijgen van een smart device niet genoeg is, en dat de familie bereid moet zijn om te ondersteunen als de oudere van hen een smart device geschonken krijgt.

Tot slot helpt een herkenbare werkomgeving qua visuele weergave en het taalgebruik bij de toegankelijkheid, aldus respondent 5. Een nieuw besturingssysteem betekent voor ouderen een nieuwe werkomgeving die zij moeten leren: “Ik ben net aan Windows ’95 gewend en dan moet je naar XP, ben je XP gewend, moet je naar Windows 8. Het lijkt iedere keer niet op elkaar” aldus respondent 5.

§ 5.3.2 Hulpvragen en het leren

Een ondersteuningsbehoefte van ouderen in het leren zit in het kunnen stellen van vragen aan het netwerk. Respondent 3 vertelde dat zij een kennis vanuit de kerkgemeenschap kent die zij mag bellen met vragen over haar laptop. Voor het regelen van overheidszaken heeft zij haar DigiD-inloggegevens gegeven aan haar broer. Respondent 4 vertelde dat zij wekelijks naar een inloopspreekuur (voor ondersteuning in het gebruik van laptops en smartphones) gaat waar zij vragen kan stellen over zaken waar zij recentelijk tegenaan is gelopen. Voor haar was dit een makkelijkere oplossing dan het opzoeken van het probleem met gebruik van Google. Bij het inloopspreekuur wordt overigens geen hulp geboden rondom bank- of overheidszaken. Haar zoon regelt de zaken die niet binnen het inloopspreekuur kunnen worden opgelost voor haar; hij komt wekelijks langs om de respondent te helpen met haar smartphone. Respondent 5 stelde dat er voor ouderen duidelijkheid moet zijn zodat zij weten waar zij naartoe kunnen met hun hulpvragen; dat er voor hen een (fysiek) baken is waar zij vragen kunnen stellen. Tevens stelde de respondent dat kleinkinderen ingezet kunnen worden voor hun geduld, maar dat er wel een hiaat zit in de niveaus van de oudere en de jongere op het gebied van computervaardigheden.

In de enquêtes waren de aanpak van de respondenten verdeeld; twee respondenten gaven aan gebruik te maken van hun netwerk. Een respondent bezocht een inloopspreekuur met haar vragen en ging naar de bank voor bankzaken, twee respondenten googelde hun problemen in een poging zelf op te lossen en de twee laatste respondent gaven aan problemen te laten of op een eigen manier probeerden op te lossen.

Een andere ondersteuningsbehoefte rondom het leren is het kunnen balanceren van het analoge en het digitale. Respondent 3 vertelde dat zij nog waarde hecht aan het kunnen schrijven van een brief en dat zij dit niet wilt leren doen in Word. Respondent 5 zei dat de allergrootste wens van ouderen rondom het leren is dat zij dit niet hoeften te doen; dat zij op hun eigen manier zaken konden blijven regelen. Respondent 3 vertelde bijvoorbeeld dat zij voor bankzaken naar haar bank toegaat en nog liever zoveel mogelijk contant afhandelt; het internetbankieren is voor haar van toegevoegde waarde zodat zij altijd haar bankrekeningen kan inzien.

Tot slot vertelde respondent 5 over een voordeel waarvan de ouderen gebruik kunnen maken, namelijk tijd: “Je moet je voorstellen: de doelgroep heeft over het algemeen wel tijd, misschien zien zij het zelfs wel als een vorm van tijdverdrijf, maar wel op een manier dat ze het wel graag nog een keer willen zien omdat zij het goed willen doen. Zij willen van hun onzekerheid af.”

§ 5.3.3 Inzet van eigen technieken

Een laatste ondersteuningsbehoefte ligt bij de ouderen zelf. Respondent 4 vertelde over haar manier om nieuwe geleerde dingen te onthouden: het maken van spiekbrieven in het programma dat zij gebruikt om kaarten te maken. Zodoende leert zij hoe zij de computer kan gebruiken terwijl zij voor haarzelf een handleiding maakt van de problemen waar zij tegenaan loopt in het gebruik van de computer.

§ 5.4 Taal van de digitale participatie

§ 5.4.1 Kennis van de terminologie

Met de taal van de digitale participatie wordt geduïd op de overeenkomsten die digitaal participeren heeft met het leren of toepassen van een vreemde taal. Respondent 2 legde in een anekdote uit hoe een oudere een helpdesk belde en hierin niet geholpen kon worden door een gebrek aan kennis van de terminologie; de oudere wist niet wat een UTP-kabel (netwerkkabel) was. Respondent 5 waarschuwde voor het intimiderende effect dat hierbij komt kijken: als een oudere die net begonnen is met leren overladen wordt met termen als virussen en het maken van back-ups kunnen zij geïntimideerd raken.

In een anekdote vertelde respondent 4 over haar eerste ervaringen met een laptop: “Ik had voor het eerst een computer en daar wou ik van de Rabobank een cursus doen, dus ik ging mij opgeven. Dus zo kom ik bij die man en die vraagt: wat voor computer heeft u? En ik zeg: ‘een witte.’” In de anekdote gaat het over het merk computer, maar de respondent was destijds niet op de hoogte dat hierin verschillen liggen. Aanvullend vertelde de respondent over het ontdekken van knoppen en gezegdes; op haar mobiele telefoon kon zij geen dubbelepunt vinden omdat deze verscholen zat achter een knop waarop een smiley, nummer en hekteken stonden. De respondent had hierin niet begrepen dat de knop inhield dat er meer leestekens zouden zijn als zij op de knop zou drukken. Dit geldt tevens voor de laptop, waarbij knoppen als Ctrl en Alt voor haar geen vanzelfsprekende of opzichzelfstaande betekenis hadden. Tot slot vertelde de respondent dat zij geen kennis had van de Engelse taal; dit maakte begrippen zoals ‘Cut’ niet meteen begrijpelijk voor de respondent.

In het leren digitaal participeren gaat het dus niet enkel om computervaardigheden, maar tevens om taalvaardigheden. Over taalvaardigheden zei Respondent 5: “als wij niet de taal aanpassen aan het niveau waarin het herkenbaar wordt en waarin de oudere vertrouwen krijgt in zijn of haar eigen handelen, dan gaan zij het nog steeds niet gebruiken want dan vinden zij het veel te eng.”

§ 5.4.2 Het maken van de vertaalslag

Als digitale participatie vergeleken kan worden met het leren van een nieuwe taal, dan moeten ouderen in het leren een vertaalslag maken. Hiervoor gebruikt respondent 5 visuele voorbeelden die computervaardigheden vertalen naar kennis die de oudere al heeft. Een prominent voorbeeld is het zoeken naar een jurk; met alleen de definitie jurk kan de oudere in bijna iedere winkel een jurk vinden. Met de definitie rode jurk vallen andere kleuren af en wordt de zoekopdracht nauwer. Als tot slot besloten wordt om een elegante of zakelijke rode jurk te kopen, dan zijn er winkels die afvallen en is de kans groter dat datgene wat wordt gezocht snel gevonden wordt.

Door dit te vergelijken met het zoeken naar informatie op het internet probeert de respondent om ouderen slim te leren zoeken: “Voor oude mensen is de computer een hele enge omgeving waar zij niets van snappen, dan weten zij ook niet waar zij moeten beginnen. Als je dan laat zien dat er heel veel parallellen zijn met de analoge wereld, dan zien zij in een keer dat zij het wel durven.”

Een andere vertaalslag die gemaakt moet worden is het verwerken van informatie. Respondent 5 vermeldde dat jongeren gericht online zoeken: als zij informatie over een school willen weten scannen zij de webpagina voor kernwoorden en afbeeldingen. Ouderen lezen een webpagina van linksboven naar rechtsonder, als een boek. Respondent 5 ondersteunt ouderen in het wegen en verwerken van informatie door hen de opbouw van een pagina te laten zien; zo schenkt hij aandacht aan basisafspraken tussen programmeurs; dat bijvoorbeeld de inlogknop altijd in de rechterbovenhoek van de pagina zit.

Een laatste vertaalslag ligt in de communicatie. Met een smartphone zijn er verschillende vormen van communicatie die de oudere dan dient te leren. Respondent 3 merkte dat familie haar eerder via Whatsapp benaderde dan via een e-mail, wat haar voorkeursmedium voor communicatie is. Zij wil het liefst gebeld en gemaild worden. Tot slot vermeldde respondent 5 dat er zoveel vormen van communicatie zijn dat het lastig wordt voor een oudere om te begrijpen welke waarvoor dient.

§ 5.5 Mogelijkheden en manieren van digitale participatie

§ 5.5.1 Verbetering van de levensomstandigheden

Voor de toegevoegde waarde van het digitaal participeren vermeldde respondent 3 dat zij haar smart devices gebruikt om contact te houden met haar netwerk; zowel door te mailen als door het online samen spelen van spellen. Respondent 4 vindt het contact kunnen houden met haar zoon en kleinkinderen in Limburg een groot voordeel van het hebben van een laptop. Respondenten uit de enquêtes gebruiken hun smart devices overwegend voor vermaak zoals het versturen van berichten en het lezen van nieuws. Twee respondenten hebben een computer nodig voor hun vrijwilligerswerk.

“

Ik zag iedereen zo tikken dat ik dacht van: dat wil ik ook

”

Zowel respondent 3, 4 en een respondent uit de enquêtes benoemden het ‘erbij willen horen’ als een belangrijke reden om te leren digitaal participeren. Respondent 3 gaf aan dat zij bang was om een afstand te krijgen tot de maatschappij omdat zij anderen vaak met een mobiel zag, in de trein bijvoorbeeld. Respondent 4 zag het mensen in haar netwerk oppakken, iets dat haar motiveerde om erbij te willen horen: “ik zag iedereen zo tikken dat ik dacht van: dat wil ik ook, weet je wel.” Beiden bovenstaande respondenten uitte dat het internetbankieren voordelen heeft, ondanks dat zij het binnen hun netwerk door iemand anders laten doen omdat zij het zelf nog te eng vinden of het nog niet geleerd hebben. Voor hun zit het voordeel in het kunnen controleren van hun saldo.

§ 5.5.2 Omgaan met eigen beperkingen

Met ‘omgaan met eigen beperkingen’ wordt hier geduid op hoe ouderen gebrek aan computervaardigheden compenseren of hoe zij digitaal participeren om fysieke beperkingen te overwinnen. Een manier waarop respondent 3 dit doet is door het volgen van kerkdiensten als zij deze niet zelf bij kan wonen of als zij een dienst opnieuw wilt bekijken. Dit geeft haar de vrijheid om thuis te blijven als zij door omstandigheden niet in staat is om naar de kerk te gaan. Verder maakt respondenten 3 liever geen geld over via internetbankieren, hier gaat zij op de volgende manier mee om: “Als ik geld moet overbrengen naar iemand anders doe ik het liever niet, dan ga ik gewoon naar de Rabobank toe. Daar heb ik contacten die mij herkennen, die zien mij al aankomen.” Een respondent uit de enquêtes gaf aan dat zij niet wilde leren internetbankieren. Wanneer zij geld moet overmaken meldt zij bij haar bank dat er een internetstoring bij haar thuis is zodat zij ter plekke geholpen kan worden.

§ 5.5.3 MijnOverheid en DigiD

Het gebruik van MijnOverheid en DigiD verschilt per respondent. Respondent 3 meldde dat zij van beide geen gebruik maakte en dit overliet aan haar broer, die regelde deze zaken voor haar. Respondent 4 maakte zelf gebruik van MijnOverheid en DigiD; in het interview gaf zij toe de berichten eigenlijk niet te lezen. Respondent 2 uitte een soortgelijk sentiment; dat ouderen niet regelmatig inlogden op MijnOverheid om hun berichten te lezen, of dat zij vergaten om de sms-notificatie bij een nieuw bericht in te stellen en hierdoor berichten misliepen. Zowel respondent 2 en 5 uitte kritiek op de tweestapsverificatie omdat dit het inloggen onnodig lastig zou maken voor de oudere; het sluit de oudere uit om bijvoorbeeld de eigen bijdrage status te lezen van de ziektekostenverzekeraar, een taak waarvoor tweestapsverificatie geen keuze is maar een gedwongen maatregel.

Vier respondenten van de enquêtes gaven aan MijnOverheid te gebruiken, maar hierin werd niet genuanceerd in hoeverre zij de dienst gebruiken. Een respondent opende haar MijnOverheid wel, maar gaf aan dat zij berichten niet las en dat zij het vanzelf op haar rekening zou zien als zij ergens in geschort zou worden.

Volgens respondent 5 is een gebrek aan uniformiteit een probleem bij overheids- en gemeentewebsites; op deze manier zouden er geen vaste voorwaarden geschept worden: “Het werkt net allemaal even anders, dus wij denken: ‘oh dat zie je toch?’ Maar die mensen die zien dat niet. Dat

is het grootste gevaar.” Dit zou volgens respondent 5 gebeuren ondanks de wens van ouderen om vaste handvatten en voorwaarden te hebben. Een ontwikkeling die geen rekening houdt met de toekomst: “In plaats van dat wij ons tempo aan de grote doelgroep aanpassen, wordt ernaar gekeken als: wij kunnen het en de rest moet het ook maar kunnen. Wij vinden dat wij vooruitgaan, maar wij creëren onze eigen achteruitgang.”

Resumerend

Het concept van self-efficacy is in het leerproces van ouderen een belangrijk onderdeel. Respondenten benoemden hoe het vertrouwen hebben in het eigen handelen en het eigen leren fundamenteel kan zijn in het leerproces. Qua motivatie werd benoemd dat aansluiting bij de specifieke interesses (zoals hobby's) van ouderen hen kan helpen. Een ander aspect dat kan helpen motiveren is het vernemen van de mogelijkheden binnen digitale participatie; dat ouderen ontdekken wat de voordelen zijn van smart devices. In het leerproces werken technieken die de ouderen zelf acties laten uitvoeren het beste. Door eerst te demonstreren, daarna de oudere mee laten doen en tot slot de oudere zelfstandig te laten werken leren ouderen wat het betekent om bepaalde handelingen uit te voeren. In het leren is aansluiting op het leerniveau van de oudere van belang; dit kan door verbanden te leggen aan analoge voorbeelden of door in de uitleg rekening te houden met de denkwijze van de oudere, of na te gaan wat voor hen het makkelijkst zou zijn. Omdat ouderen veel tijd nodig hebben om iets goed te leren, werken klassikale lessen niet als deze in een te snel tempo gaan of als de groep te groot is.

Angst en schaamte in een belemmering voor ouderen in het digitaal participeren. Daarnaast kan er weerstand tot digitale participatie ontstaan door negatieve publiciteit over de onveiligheid van diensten zoals Facebook of DigiD. Een gebrek aan het besef van de mogelijkheden kan ouderen belemmeren, hiervoor kan gedacht worden aan het instellen van een sms-notificatie bij het ontvangen van een bericht op MijnOverheid. De continue ontwikkeling van digitale middelen brengt tevens met zich mee dat ouderen opnieuw moeten leren omgaan met middelen waar zij voorheen bekend mee waren; hierbij kan gedacht worden aan de besturingssystemen van Windows en de veranderingen die deze met zich meebrachten. Aanvullend is een gebrek aan uniformiteit onder overheids- en gemeentewebsites een belemmering. Familie kan een laatste belemmering zijn; zowel door het niet geven van uitleg over het gebruik van digitale middelen of door inactiviteit te accommoderen door taken op zich te nemen.

In de ondersteuningsbehoefte gaven respondenten aan dat het geschonken krijgen van digitale middelen de instapdrempel verlaagt. Verder benoemden respondenten dat het hen geruststelde als zij vragen konden stellen binnen het netwerk. De respondenten waren verdeeld over hoe zij om ondersteuning vroegen; het netwerk, een inloopsprekuur, een analoge oplossing vinden en het zelf oplossen waren de meest prominente aanpakken. Tot slot werd benoemd hoe het kunnen balanceren van analoog en digitaal een behoefte is; dat de oudere het altijd nog op een manier kunnen doen die voor hen vertrouwd is.

Tussen digitaal participeren en het leren van een nieuwe taal zijn overeenkomsten. Voor het gebruik moet de oudere een bepaalde woordenschat leren; zo gaf respondent 2 aan dat het lastig is om ouderen te helpen als zij geen kennis hebben van bijvoorbeeld kabela's. Aanvullend moeten voor bepaalde knoppen zoals Ctrl, Alt, Backspace de terminologie begrepen worden; als ouderen geen Engels begrijpen kan dit tevens een rol spelen. Het maken van de vertaalslag ligt in het gebruiken van visuele voorbeelden, het leren verwerken van informatie en het leren communiceren via de verschillende vormen (e-mail, Whatsapp) die technologie kan bieden.

De mate en manieren waarop ouderen digitaal participeren verschilt. Respondenten gaven aan hun smart devices voornamelijk te gebruiken voor vermaak, zoals het versturen van berichten en het lezen van nieuws. Drie respondenten benoemden het 'erbij willen horen' als een belangrijke reden om te leren omgaan met smart devices. Het gebruik van MijnOverheid en DigiD verschilde; meerdere respondenten hadden dit uit handen gegeven aan hun netwerk. Tot slot werd benoemd dat tweestapsverificatie het gebruik van deze diensten lastiger maakt.

Hoofdstuk 6: Conclusie

De aanleiding van dit onderzoek was de ontwikkelingen die zijn ontstaan vanuit de digitalisering van de maatschappij en de dreiging dat ouderen niet meer zelfstandig kunnen participeren in de samenleving. Het doel was om te inventariseren in hoeverre ouderen digitaal participeren en om te onderzoeken hoe zij het beste geholpen of gestimuleerd kunnen worden hierin. De onderzoeksvraag luidt: hoe kunnen ouderen in de gemeente Harderwijk gemotiveerd en ondersteund worden op het gebied van digitale participatie? Het onderzoek bestond uit een literatuurstudie en een praktijkgericht onderzoek, waarin interviews en enquêtes zijn afgenomen onder ouderen en professionals/vrijwilligers van organisaties die ouderen ondersteunen in het digitaal participeren.

§ 6.1 Conclusies

§ 6.1.1 Beantwoording deelvraag 1

Hoe ziet het leerproces van ouderen eruit?

Het leerproces van ouderen laat zich uitleggen aan de hand van de begrippen vloeiende en gekristalliseerde intelligentie, respectievelijk informatieverwerkingsprocessen, geheugencapaciteit en het analyserend vermogen versus vaardigheden ontstaan vanuit kennis en ervaring. Na het 30^{ste} levensjaar neemt de vloeiende intelligentie af, terwijl de gekristalliseerde toeneemt tot in de laatste levensjaren. Hiervan kan gebruik gemaakt worden door visuele voorbeelden aan te halen en deze te koppelen aan computervaardigheden, zo kan het gericht zoeken via Google gekoppeld worden aan het zoeken van een jurk tijdens het winkelen.

De afnemende vloeiende intelligentie betekent niet dat ouderen niet meer kunnen leren, het betekent dat het langer duurt voordat de ouderen nieuwe informatie opneemt. Hiervan kan gebruik gemaakt worden door huiswerk of taken te geven aan ouderen zodat zij tijd besteden met smart devices en zo computervaardigheden opdoen.

In het zelfstandig leren worden vijf componenten benoemd waarin de lerende toezicht houdt op het eigen leerproces. Dit is een constant en vloeibaar proces van het stellen van doelen, het zoeken van mogelijkheden, het uitvoeren van leeractiviteiten en het evalueren en aanpassen van het proces. Het vijfde component is het reguleren van de vier andere componenten. Als ouderen gemotiveerd worden om aandacht te schenken aan deze componenten kan een oudere hiermee mogelijk zelfstandig het leerproces rondom digitale participatie aangaan.

Stigmatisering rondom de 'onkunde' van ouderen en computers kan een invloed hebben op de motivatie om iets nieuws te willen leren; aanvullend helpt het om in het leerproces van de oudere het unieke (competenties en krachten) van de oudere te gebruiken om hen uit te dagen. Bolhuis (2016) vermeldt in haar boek *Leren en veranderen* dat het vergroten van het metacognitief bewustzijn effectief is in een leerproces; dit houdt in dat het bewustzijn van de eigen leergewoonten en de sterke en zwakke kanten wordt vergroot om een beter resultaat van het leerproces te ontwikkelen (pp. 278-279). Self-efficacy is hierin een prominente term: de overtuiging dat je het vermogen hebt om adequaat en efficiënt te handelen in een gegeven situatie; dat de ouderen dus het zelfvertrouwen hebben dat zij nog kunnen leren digitaal participeren. Hierin helpt het om ouderen te wijzen op hun behaalde successen, wat dient als bewijs dat zij computervaardigheden aan het leren zijn. Zelfvertrouwen is tevens een basis om te durven experimenteren en om aspecten van het digitaal participeren zelf te ontdekken. Ouderen wilden wel participeren op digitaal gebied, maar dit doen zij het liefst binnen hun interesses. Hierin kan dus gebruik gemaakt worden van de interesses van ouderen om hen uit te dagen om meer computervaardigheden op te doen.

Rondom digitale geletterdheid zijn er verschillende vaardigheden. Ouderen hebben moeite met de vaardigheden media-geletterdheid (het kunnen begrijpen van de 'taal' die de media spreekt) en de lichtelijke verwante mediawijsheid (het beschikken over de kennis, vaardigheden en mentaliteit om bewust, kritisch en actief om te gaan met media). Door een gebrek aan media-geletterdheid kan de

oudere gedemotiveerd worden vanwege angst of niet efficiënt geholpen worden door een gebrek aan relevante kennis.

Ouderen leren door het verlies van vloeiende intelligentie langzamer, het leren van nieuwe vaardigheden heeft voor hen tijd nodig. De gekristalliseerde intelligentie blijft toenemen tot op hoge leeftijd; hiervan kan gebruik gemaakt worden door visuele voorbeelden of parallellen te maken tussen (fysieke) vaardigheden en computervaardigheden. De kern van het leerproces van ouderen is het hebben van zelfvertrouwen in het leerproces (self-efficacy); in dit leerproces kan gebruik worden gemaakt van de interesses van ouderen om meer aansluiting te treffen. Hierin kan stigmatisering en angst een demoraliserend en negatief effect hebben op de self-efficacy.

§ 6.1.2 Beantwoording deelvraag 2

Welke probleemoplossende en preventieve maatregelen zijn er in Harderwijk om ouderen te ondersteunen in het digitaal participeren?

Op preventief en probleemoplossend gebied zijn er drie instanties die het voortouw nemen in de ondersteuning: Seniorweb Harderwijk, ZorgDat en de Bibliotheek Noordwest-Veluwe. Met probleemoplossend wordt geduid op maatregelen waarin de ouderen een probleem of situatie hebben ervaren waarover zij meer willen weten. Met preventief wordt geduid op maatregelen waarin het inbrengen van eigen problemen of situaties niet de insteek is; er is dan eerder sprake van een instructie of vertelling.

De probleemoplossende insteek laat zich vormgeven als inloopspreekuren waar hulpbehoevenden (dus niet exclusief ouderen) naartoe kunnen als zij vragen hebben over het gebruik van laptops of smartphones. Dit kan toegevoegde waarde hebben voor het opdoen van sociale contacten naast het opdoen van computervaardigheid. Deze inloopspreekuren worden georganiseerd door ZorgDat en Seniorweb Harderwijk; beiden worden georganiseerd in of naast een wijkontmoetingscentrum in verschillende wijken van Harderwijk. ZorgDat biedt tevens hulp aan bij het invullen van de belastingaangifte als de ouderen aan kunnen tonen dat zij geen gebruik kunnen maken van de diensten van vak- of ouderenbonden en als het inkomen van de oudere onder een bepaalde grens valt.

De preventieve insteek kan gevonden worden in cursussen die ouderen helpen om in een veilige omgeving de computer of smartphone te leren kennen. De Bibliotheek Noordwest-Veluwe ontvangt subsidie om de cursussen Klik&Tik en Digisterker te geven; hierin leren de cursisten respectievelijk het bedienen en begrijpen van de computer en het omgaan met overheidswebsites. Seniorweb Harderwijk heeft een breder scala aan cursussen, van het omgaan met een smartphone tot tekstverwerken met Word. In de interviews kwam naar voren dat andere instanties tevens cursussen aanboden; ouderen benoemden ooit een cursus te hebben gevolgd bij hun banken over het internetbankieren.

In de interviews en enquêtes gaven drie van de negen ouderen (63 – 77) aan cursussen te hebben gevolgd bij banken en andere instanties. Hiervan werd vermeld dat in een cursus met klassikale opzet het tempo te hoog ligt voor de ouderen. Groepen kunnen niet te groot zijn, doordat er in het leren het tempo van de langzaamste aangehouden dient te worden, terwijl de snelste niet uit het oog wordt verloren.

Deze drie aanbieders zijn de actiefste en meest vindbare van de probleemoplossende en preventieve maatregelen. Bij verdere analyse is een hiaat te zien in het aanbod; bij inloopspreekuren is het niet mogelijk om situaties rondom het internetbankieren in te brengen vanwege de persoonlijke informatie waar de instructeur dan mee te maken krijgt. Aanvullend zijn er in het onderzoek geen instanties of organisaties gevonden die bijvoorbeeld een internetbankieren-cursus aanbieden in Harderwijk, waardoor ouderen die dit willen leren aangewezen zijn op hun eigen netwerk. In het onderzoek was het tevens lastig om het volledige aanbod in beeld te krijgen.

§ 6.1.3 Beantwoording deelvraag 3

Hoe kunnen methodieken en technieken ingezet worden om ouderen te motiveren en ondersteunen in digitale participatie?

Zelfvertrouwen is een essentieel onderdeel voor het durven experimenteren met smart devices; dat ouderen weten dat zij niet bang hoeven te zijn voor onverwachte problemen omdat zij het zelfvertrouwen hebben dat zij deze problemen kunnen oplossen. Hierin speelt het begrip self-efficacy een grote rol; dat is het vertrouwen dat iemand heeft dat zij een situatie op kunnen lossen. Een hogere mate van self-efficacy zou betekenen dat ouderen meer durven experimenteren en daarmee meer durven te ontdekken. Deze hogere mate van self-efficacy zou bereikt kunnen worden door rolmodellen in te zetten in de vorm van ouderen die veel digitaal participeren. In combinatie met oplossingsgericht werken kunnen succeservaringen besproken worden, waarin de nadruk ligt op de sterke eigen vaardigheden die zijn ingezet in een situatie om het succes te bereiken. Tot slot vraagt het om bevestiging door anderen en het verminderen van stressreacties door deze op een positieve manier te beïnvloeden.

Een effectieve manier om ouderen digitale vaardigheden aan te leren is de instructiemethode 'demonstratie, doe mee, doe zelfstandig,' of onder de andere noemer 'vertellen, voordoen, begeleid laten doen.' Ouderen hebben er baat bij als de instructies hen niet alleen leren bedienen maar ook leren begrijpen, iets dat met de bovenstaande instructiemethode wordt toegepast. Tevens hebben ouderen er baat bij om acties zelf uit te voeren; zelfs al wordt er een stap-voor-stap instructie gegeven. Dit laat zich samenvatten als: "Je kan geen kind theoretisch leren fietsen." Verder kost het ouderen veel tijd om te leren digitaal participeren, hierbij kan gebruik gemaakt worden van technieken waarmee zij thuis zelfstandig aan de slag kunnen gaan. Dit kan in de vorm van een visuele handleiding waarmee een oudere een smart device leert kennen en oplossen kan vinden voor problemen. Een andere vorm is die van huiswerkopdrachten rondom problemen die ouderen inbrengen in inloopspreekuren. Huiswerkopdrachten kunnen vrijblijvend gemaakt worden door ouderen te vragen of zij (ten voorbeeld) drie verschillende dingen willen verzamelen rondom hun hobby's en interesses. Deze bovenstaande huiswerkopdrachten en instructies werken het beste als zij aansluiten op het niveau van de oudere.

Tot slot bleek dat ouderen tot digitale participatie gemotiveerd worden doordat het hen een toegevoegde waarde geeft voor hun specifieke interesses; zoals het kunnen vinden van recepten door een oudere die houdt van koken. Ouderen krijgen een sterkere motivatie om te leren digitaal participeren als zij kennis vernemen van de mogelijkheden en de voordelen. Met bovenstaande voorbeelden kan ingespeeld worden op het leren en competentieontwikkelingsmodel van Knud Illeris; door gebruik te maken van de kennis en vaardigheden van de ouderen (oplossingsgericht werken), door interactie aan te moedigen (leren van elkaar en rolmodellen) en door te stimuleren (het laten zien van de toegevoegde waarde).

Bovenstaande technieken en methodieken kunnen ouderen ondersteunen in het digitaal participeren. In de beschreven technieken en methodieken en het leerproces zitten twee kernovereenkomsten: de ouderen moeten zoveel mogelijk zelf doen en ervaren en in het leren moet de nadruk liggen op het gebruiken van successen. Om tot een betere ondersteuning te komen moet rekening gehouden worden met de wensen en drempels die ouderen ervaren.

§ 6.1.4 Beantwoording deelvraag 4

Wat zijn wensen van ouderen in Harderwijk op het gebied van ondersteuning in digitale participatie?

In het onderzoek '*Older Adults' Reasons for Using Technology while Aging in Place*' wordt beschreven dat het leren omgaan met technologie meer een sociaal proces is dan een technisch proces (Peek, et al., 2016, pp. 231-236). Als hulpvragen bijvoorbeeld bij het sociale netwerk gedaan worden, wordt op het netwerk een beroep gedaan om de oudere hierin te begeleiden en niet enkel de problemen op te lossen. Ouderen vragen vaak hun familie of netwerk om hulp; duidelijke afspraken over hoe het hen geleerd wordt en wat zij mogen vragen zijn hiervoor zijn belangrijk. Verder is er behoefte aan een ondersteunend extern punt zoals een inloopspreekuur, mede doordat hier een sociaal

element aan zit. Tegelijkertijd kan het sociale netwerk juist de reden zijn dat ouderen digitaal willen participeren, omdat het zoeken van contact door middel van smartphones en internettelefonie sneller en laagdrempeliger is geworden.

Het eigenaarschap van smart devices onder de respondenten was hoog; alle ouderen (zowel van de interviews als de enquête) waren in het bezit van een of meerdere smart device(s). Ouderen kregen soms een mobiel of een laptop geschonken vanuit een familie of vriendschappelijke band, hierdoor ervaren zij een lagere instapdrempel tot het daadwerkelijke leren gebruiken.

Een duidelijke voorkeur voor ondersteuningscontext is in het onderzoek niet naar voren gekomen; de manieren waarop ouderen met technologie leren omgaan is verschillend van oudere tot oudere. De een preferereert een inloopspreekuur, terwijl de voorkeur van een ander uitgaat naar een-op-een begeleiding.

In het opdringende of gedwongen kader van de digitalisering (het moeten doen van een online belastingaangifte) ligt een ondersteuningsbehoefte van ouderen, namelijk in het kunnen vinden en behouden van de balans tussen het analoge en het digitale. Dit is iets dat vastgelegd was in de oorspronkelijke opzet van de digitalisering: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.'

Ouderen willen op hun eigen manier digitaal en de mogelijkheid behouden om op hun eigen manier situaties aan te kunnen pakken. De familie speelt een belangrijke rol in het ondersteunen van de ouderen, niet enkel in het schenken van smart devices maar ook in het leerproces. Hierin is het belangrijk dat zij de oudere zoveel mogelijk zelf laten doen als zij willen dat de oudere het gebruik daadwerkelijk leert. De familie kan tevens ondersteunen door in te spelen op de leerstijl van de oudere. Een definitieve voorkeur voor ondersteuningscontext en manier van begeleiding kwam niet naar voren in het onderzoek; dit verschilde van oudere tot oudere.

§ 6.1.5 Beantwoording deelvraag 5

Wat zijn de drempels in het actief digitaal participeren volgens ouderen in Harderwijk?

Een van de grootste belemmeringen is een gebrek aan ICT-basisvaardigheden, mediawijsheid en mediageletterdheid. Dit zorgt voor angst onder ouderen: angst dat bestanden verdwijnen, angst om fouten te maken, angst dat er iets onverwachts gebeurt of angst dat het smart device kapotgaat. Een verwante belemmering ligt in de schaamte onder ouderen en het bezwaard voelen om hulp te vragen, terwijl een eventueel gebrek aan scholing (zowel op school als in het werk) legitimeert dat zij niets weten.

De angst om fouten te maken wordt gevoed door negatieve publiciteit; dit kan een intimiderend effect hebben op de oudere. Tevens kan de beschikbaarheid van informatie intimideren; bijvoorbeeld de hoeveelheid persoonlijke gegevens die op MijnOverheid staan.

Een andere belemmering of drempel is een gebrek aan kennis over de mogelijkheden van het digitaal participeren. MijnOverheid heeft een dienst waarin een sms-bericht wordt verstuurd als er een nieuw bericht is ontvangen op de website, hiervoor moeten de ouderen weten dat zij dit kunnen instellen en tevens hun mobiele telefoon bij zich houden voor het geval dat er een sms-bericht ontvangen wordt.

Toegankelijkheidsbelemmering speelt tevens een rol in de digitale participatie van ouderen. Ouderen kunnen opzien tegen het moment dat zij een nieuwe computer of laptop moeten aanschaffen omdat zij dan een nieuw besturingssysteem moeten leren begrijpen. Een gebrek aan samenhang tussen overheids- en gemeentewebsites geldt tevens als een belemmering. Het voordeel van DigiD, dat alle informatie bekend is, geldt namelijk niet voor gemeentewebsites. Dit ondermijnt de voordelen van DigiD in zowel de gebruiksvriendelijkheid en de bekendheid van informatie.

Aanvullend betekent het veiliger worden van een dienst voor ouderen dat het vaak op een nieuwe manier moet; een voorbeeld hiervan is tweestapsverificatie. Dit proces vereist dat ouderen een mobiele telefoon hebben en deze actief bij zich houden. Daarnaast doet het een beroep op de

perceptuele snelheid en het inductief redeneren; kenmerken van het cognitief functioneren en van de vloeiende intelligentie die op hogere leeftijd niet meer optimaal functioneren.

De taal van het digitaal participeren kan tevens een belemmering zijn. Het gebruik van smart devices is verwant aan het leren van een vreemde taal door de bijbehorende terminologie (bijvoorbeeld UTP-kabel, USB). Ouderen die geen of matige taalvaardigheid hebben in de Nederlandse of Engelse taal kunnen problemen ervaren door het taalgebruik in smart devices of MijnOverheid.

Een laatste belemmering kan de familie zijn. Familie kan als ondersteuning, maar dit is afhankelijk van de mate van betrokkenheid. Het belemmerende ligt in het geven van smart devices zonder een uitleg te geven van deze smart devices of een gebrek aan bereidheid om de ouderen te ondersteunen. Daarnaast kan het vertrouwen in het leerproces vanuit de oudere afnemen als zij ervaren dat familie niet in staat is de technologie voldoende uit te leggen. Tot slot kan de familie inactiviteit onder de oudere accommoderen door taken uit de handen van de ouderen te nemen. Als voorbeeld kan de familie taken van de oudere overnemen ondanks dat de oudere een wens heeft om het zelf te leren. Door deze taken over te nemen leert de oudere zelf niets over de uitvoering van deze taken, terwijl het in de toekomst nodig zou kunnen zijn. Bij privé-zaken zoals internetbankieren worden ouderen niet officieel geholpen in inloopspreekuren vanwege de gevoeligheid van de informatie, noch is er een cursusaanbod vanuit de banken in Harderwijk.

Een gebrek aan computervaardigheden kan leiden tot angst onder de ouderen, waardoor hun wens om digitaal te participeren omzet naar verzet. Daarnaast kan een gebrek aan kennis over de mogelijkheden ouderen constant belemmeren om digitaal te participeren; een situatie kan immers niet opgelost worden als de oudere geen oplossing weet of niet weet waar hij deze oplossing kan vinden. Tot slot kan familie tevens een belemmering zijn als zij de ouderen niet goed ondersteunen of inactiviteit onder de ouderen accommoderen.

§ 6.1.6 Beantwoording deelvraag 6

Wat zijn verbeterpunten volgens vrijwilligers en hulpverleners in het ondersteunen van ouderen?

Er zit een verschil in de mate van digitale participatie onder ouderen en de overheid; ouderen willen op hun eigen manier digitaal en de overheid verlangt in de digitalisering dat iedereen alles digitaal kan. Dit sentiment werd verder getrokken, namelijk dat ouderen liever niet willen digitaal participeren. Hierbinnen komt de paradox van de zelfredzaamheid naar voren: hoe kun je een keuze maken om geholpen te worden als je niet goed weet waar je in geholpen moet worden? Hoe weet een oudere waar zij naartoe kunnen met hun vragen?

Aanvullend speelt een ondersteuningsbehoefte bij ouderen om hun vragen te kunnen stellen. Door het verlangen om iedere oudere te laten digitaal participeren werd benoemd dat er een (fysiek) baken moet komen waar de ouderen ieder moment van de dag naartoe kunnen gaan met hun vragen.

De vrijwilligers en hulpverleners gaven aan dat de familie zowel de katalysator als een belemmering kan zijn voor de oudere. Er werd benoemd dat familie een belangrijke rol speelt en dat zij de verantwoordelijkheid moeten nemen om ouderen niet alleen de middelen te geven, maar ook de vaardigheden. Familie kan rekening houden met de leerstijlen zoals deze benoemd zijn door Bolks (2013) en hen ondersteunen in de behoeftes die bij deze leerstijlen horen.

Tot slot kwam de veiligheid van overheidswebsites en diensten ter sprake, namelijk dat deze veel te wensen overlaten. Veiliger betekent voor ouderen dat het op een andere manier moet; een voorbeeld zit in de vier diensten die worden aangeboden als de oudere wilt inloggen op MijnOverheid of op de website van de gemeente. Negatieve publiciteit rondom de veiligheid van diensten zoals DigiD en Facebook kunnen ouderen demotiveren in het leren digitaal participeren.

§ 6.1.7 Beantwoording hoofdvraag

Hoe kunnen ouderen in de gemeente Harderwijk gemotiveerd en ondersteund worden op het gebied van digitale participatie?

Om de hoofdvraag overzichtelijk te kunnen behandelen, is ervoor gekozen om de beantwoording over vier niveaus te verdelen: wat ouderen zelf kunnen doen, hoe een persoon een oudere kan ondersteunen, hoe een organisatie een oudere kan ondersteunen en hoe kunnen drempels verlaagd worden in de samenleving.

Wat ouderen in de gemeente Harderwijk zelf kunnen doen in het leren digitaal participeren (ook qua motivatie en ondersteuning) ligt in het aangaan van een actief leerproces. Dit betekent dat zij de overtuiging bij zichzelf moeten vinden dat zij het proces aan kunnen gaan en dat zij hierin hun sterke kanten kunnen benutten. Daarnaast vraagt het van hen geduld en eerlijkheid. Tevens kan in de eigenwijsheid van de ouderen niet aangegeven worden dat het leren voor hen langer duurt. Aanvullend kan het ouderen helpen om over hun angst rondom digitale participatie te praten en om het gesprek aan te gaan met familieleden over hoe zij het beste ondersteund kunnen worden.

Een persoon (iemand uit het netwerk, een vreemde of zelfs een hulpverlener) kan een oudere helpen op verschillende manieren. Zelfspot onder ouderen en de stigmatisering van de onkunde hebben een negatief effect op het zelfvertrouwen van de ouderen, maar een persoon (die de oudere ondersteunt) kan hierin een verschil maken door de oudere meer zelfvertrouwen te geven. Een voorbeeld hiervan is het benoemen van de successen en concreet tegen de oudere te zeggen dat het een leerproces is en dat het hen gaat lukken.

Daarnaast kan een persoon ouderen helpen door hun eigen kennis in te zetten, of hulp zoeken door hun eigen vaardigheden te gebruiken. Door ouderen mogelijkheden te laten zien en hen te helpen in het verwijzen naar organisaties of instanties die hen kunnen ondersteunen kunnen personen van grote betekenis zijn voor ouderen. Hierin is een warme overdracht van belang, omdat ouderen door (angst en schaamte) niet snel zelf hulp gaan zoeken als zij alleen maar een telefoonnummer van een hulpverlener of organisatie krijgen.

Een laatste actie die van betekenis kan zijn is het niet aannemen van de vaardigheden van de ouderen; een oudere die veel digitaal participeert doet dit vaak op hun eigen manier en dus niet per se in de volledige strekking van zelf de belastingaangifte doen of het regelmatig bekijken van MijnOverheid. Een persoon kan meer betekenen voor ouderen als zij in gesprek gaan over de vaardigheden van de ouderen en aan hen vragen waar zij nog tegenaanlopen.

De organisaties in de gemeente Harderwijk kunnen ouderen ondersteunen door in kaart te brengen waar ouderen hulp kunnen halen als zij dit nodig hebben, of door hierin de ouderen van een ondersteuningsbehoefte te voorzien. Door het ontbreken van een internetbankierencursus (in Harderwijk) zijn ouderen toegerekend op hun eigen netwerk; zoals eerder geconstateerd zijn dit niet altijd de beste docenten. Daarnaast kan het ouderen meer zekerheid bieden als een professional hen kan helpen; iemand die ouderen het vertrouwen geeft dat zij het kunnen leren en iemand die vanuit een beroepscontext om kan gaan met privégegevens. Aanvullend kan er meer ingezet worden om de vaardigheden rondom digitale geletterdheid meer te betrekken in het scholingsaanbod van ouderen.

Drempels tot digitale participatie kunnen (op macroniveau) verlaagd worden door meer vastigheid te creëren voor ouderen in het digitaal participeren. Ervanuit gaan dat ouderen nog kunnen leren digitaal participeren brengt risico's met zich mee, doordat er dan onder andere geen rekening gehouden wordt met deze doelgroep in de digitalisering. Tevens werd de digitalisering ingezet terwijl er nog geen vangnet voor risico-doelgroepen was, zoals het ontbreken van een DigiD voor hulpverleners waarmee zij berichten op MijnOverheid van cliënten kunnen inzien.

Er zijn drie factoren die ouderen kunnen motiveren in het digitaal participeren: toegang tot de middelen, het hebben van de benodigde vaardigheden en de pullfactor van boeiende functionaliteiten en aanbod. De gemeente en overheid zou kunnen voorzien in het leren van de benodigde

vaardigheden door subsidie te geven aan instanties die een scholingsaanbod voor ouderen ontwerpen. Daarnaast kan er gewerkt worden aan de pullfactor van diensten zoals MijnOverheid en DigiD door deze toegankelijker te maken voor ouderen in zowel taalgebruik als visuele weergave. Meer uniformiteit onder deze diensten zou betere voorwaarden kunnen scheppen voor ouderen om digitaal te participeren. De toegang tot middelen is iets waarin de ouderen voorzien worden door familie.

§ 6.2 Discussie

§ 6.2.1 Interpretatie van de conclusies

In een theoretisch perspectief verbaasde het mij hoeveel er bekend is over het leerproces van ouderen en computervaardigheden en hoe weinig de kansen van beiden worden benut. Het leerproces rondom digitale participatie kan de klachten verminderen van een bore-out, een psychologisch verschijnsel waarin ouderen door een gebrek aan uitdaging stressklachten gaan vertonen. Hierin kan digitale participatie dus een oplossing bieden, maar mede door stigmatisering en angst worden ouderen geacommodeerd om geen computervaardigheden op te doen terwijl het opdoen van deze vaardigheden voordelen biedt voor verbetering van de levensomstandigheden. Daarnaast zijn er tal van technieken en methodieken met bewezen effectiviteit om de oudere digitaal te laten participeren, zoals de instructiemethode ‘demonstratie, doe mee, doe zelfstandig’ en het geven van huiswerk dat gerelateerd is aan een vraag of interesse van de oudere. Het is dus zeker mogelijk dat ouderen nog leren digitaal participeren, maar dan vooral in eigen mate.

In een maatschappelijk perspectief zijn er nog schrijnende zaken; onder andere de toegankelijkheid en veiligheid van MijnOverheid en DigiD. Daarnaast is er de mate van digitale participatie; slechts één oudere in het onderzoek kon alles zelf, de rest was afhankelijk van een ander in het oplossen van problemen of het kunnen doen van overheidszaken en internetbankieren. Een gebrek aan computervaardigheden kan daarnaast gevolgen hebben voor de sociale inclusie van ouderen of digibeten in het algemeen. In het onderzoek komt tevens naar voren dat er geen DigiD is voor hulpverleners, waardoor deze cliënten niet of minder effectief kunnen helpen. Dit was een van mijn belangrijkste motieven om mijn onderzoek te baseren op digitale participatie, daardoor frustreert het mij al te meer dat deze er nog steeds niet is terwijl hulpverleners hier juist goed ingezet kunnen worden. Het onderzoek geeft tevens een paradox van de zelfredzaamheid weer: hoe kan er een keuze gemaakt worden over het eigen welzijn als er geen besef is van de mogelijkheden?

Tot slot zijn er onderzoeken die het ontstaan van digitale kloven beschrijven; hierin vond ik vooral ‘*Older people and digital disengagement*’ interessant doordat het onderzoek drie factoren benoemt waarin voorzien moet worden om iemand digitaal te engageren. In de discussie over eenzaamheid onder ouderen vind ik dit des te meer een belangrijk punt; er liggen hier namelijk kansen om de sociale inclusie van ouderen te vergroten (Olphert & Damodaran, 2013, pp. 2-5). In mijn ogen kan het stimuleren van digitale participatie hierin een vitaal onderdeel worden doordat ouderen contact kunnen leggen op manieren die voor hen acceptabel zijn, zoals het spelen van gezelschapsspellen of het volgen van kerkdiensten zodat er alsnog een gevoel van gemeenschap ontstaat.

In een beroepsperspectief is er nog een aantal zaken waarin het maatschappelijk werk kan groeien. Digibetisme kan meer onder het bewustzijn worden gebracht, alsmede wat hiertegen gedaan kan worden. Het aanpakken en bespreken van digibetisme is niet alleen relevant voor cliënten, maar ook voor hulpverleners die zichzelf niet digitaal vaardig achten en dit wellicht niet durven te uiten. Als de strekking van de mate van digitale participatie bij cliënten niet gevraagd of onderzocht wordt, kan er net zoals bij analfabetisme een element van schaamte meespelen waardoor de cliënt niet open durft te zijn en tegen problemen aanloopt. Door het niet regelmatig bezoeken of negeren van berichten van MijnOverheid kunnen cliënten geldschulden ontvangen waar zij niet van op de hoogte zijn. Dit is voor mij een belangrijk punt geworden omdat ik meerdere ouderen heb getroffen die werden aangewezen vanwege hun goede computervaardigheden. Bij deze ouderen vielen de manieren waarop zij digitaal participeerden tegen; slechts één oudere kon compleet alles zelf doen terwijl de rest iemand in het netwerk had die in meer of mindere mate overheidszaken regelden. Tot slot liggen er kansen voor het maatschappelijk werk om het vangnet te worden, of in ieder geval een doorverwijzer als een cliënt problemen ervaart in de digitale participatie.

§ 6.2.2 Evaluatie van de onderzoeksmethode

Een probleem waar ik constant tegen aanliep was de schaal van mijn onderzoek. Ik anticipeerde dat het lastig zou worden om in hoofdstuk 5 resultaten te presenteren waarvan ik wist dat ik maar twee bronnen had (respondenten 3 en 4). Daarom heb ik enquêtes steekproefsgewijs afgenomen onder ouderen, om een beter beeld te krijgen van de digitale participatie van de ouderen in Harderwijk. Helaas werd hierdoor mijn onderzoek te breed en vergde het afnemen veel tijd om deze enquêtes af te nemen. Dit moest immers in persoon; het zou kafkaësk wezen als ik ouderen vroeg om een enquête op de computer in te vullen over de mate waarin zij computers gebruiken. Dit zou geen objectieve resultaten opleveren, omdat de ouderen die geen smart devices gebruiken dan buitengesloten zouden worden. Het afnemen van de enquêtes in persoon nam meer tijd in beslag dan verwacht waardoor de populatie van het onderzoek kleiner is dan gepland. Dit heeft vooral invloed op de externe validiteit omdat de populatie nu erg geconcentreerd is; maar negen respondenten voor heel Harderwijk. Daarnaast werden ouderen naar mij doorverwezen als de doorverwijzer dacht dat zij in hoge mate digitaal participeerden. Als ik enquêtes had afgenomen met deze ouderen zou de betrouwbaarheid van mijn onderzoek niet meer gewaarborgd zijn; ik had dan de resultaten ‘gekozen’ in plaats van onderzocht.

Een ander aspect rond de schaal van mijn onderzoek is mijn ambitie. Ik ging het onderzoek in met het idee dat ik iets kon ontwerpen. Het liefst wilde ik een methodiek ontwerpen waarin een persoon met een oudere in gesprek zou kunnen gaan over de mate van digitale participatie; hierin zou het niveau van de oudere vastgesteld worden met advies over hoe de situatie het beste aangepakt kan worden. In het uitvoeren van het onderzoek merkte ik dat het loslaten van dit idee veel moeite vergde, waardoor ik de context van het onderzoek te groot heb gelaten.

Tevens heb ik gemerkt dat de oudere ouderen (80+) moeilijk te bereiken waren of niet openstonden voor mijn onderzoek. Als gevolg heb ik enkel respondenten die digitaal participeren, terwijl ik ouderen tegenkwam die 80+ waren en geen enkele smart device in huis hadden. Dit vind ik ongelooflijk jammer, omdat nu een belangrijk perspectief niet belicht wordt in mijn onderzoek. Dit heeft een grote invloed gehad op mijn interne validiteit; mijn onderzoek was gericht op een grotere doelgroep die ik nu niet heb kunnen bereiken.

In het onderzoek *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017* wordt een schatting gedaan dat 95% van de Nederlandse bevolking digitaal zelfredzaam is (Gillebaard & Vankan, 2013, pp. 43, 48-50). Door mijn onderzoek ben ik meer gaan twifelen aan de betrouwbaarheid van deze statistieken, omdat ik merkte dat veel van de respondenten geen vangnet hadden of niet echt waar zij naartoe konden gaan met hun problemen. Dan zouden de ouderen naar familie kunnen gaan, maar dan zijn zij afhankelijk van de kennis van de familie.

Een terugkerend thema in mijn onderzoek was dat digitale middelen constant veranderen, van updates naar nieuwe diensten (zoals iDIN). Hierdoor moest ik de legitimiteit van de opmerkingen van respondenten controleren; het kon immers zo zijn dat een bepaalde dienst dusdanig veranderd was dat het nu al veranderd of aangepast was.

Iets wat verrassend vaak voorkwam was dat ouderen naar mij werden verwezen met de opmerking dat die specifieke oudere goed was met computers. Ik wilde zo willekeurig mogelijk ouderen benaderen dus met veel van deze ouderen heb ik geen enquête afgenomen. Desondanks ging ik wel gesprekken aan met deze ouderen, en vaak kwam ik er dan achter dat hun vaardigheden eigenlijk meevielen. Dit blijkt onder andere uit respondenten 3 en 4; hen heb ik benaderd doordat zij werden aangeraden als ouderen die veel digitaal participeren. In werkelijkheid bleek dit mee te vallen; beiden waren zij vooral geïnteresseerd in hun hobby's en maakten zij geen gebruik van het volledige aanbod van MijnOverheid en internetbankieren. Gedurende de vier maanden van mijn onderzoek heb ik slechts één oudere getroffen die alles echt zelf kon doen (en zelfs websites onderhield), en hij had alsnog weinig kennis van de hardware. Achteraf gezien had het wellicht meer rendement opgeleverd als ik de interviews had benut voor hulpverleners in plaats van twee te doen met ouderen. Dit heeft naar mijn

mening geen invloed gehad op de betrouwbaarheid of validiteit van mijn onderzoek, mijn insteek was vooral om te kijken naar de wensen van de ouderen en dat heb ik in beeld kunnen brengen.

Een laatste punt wat mijn onderzoek heeft beïnvloed is een mislukte samenwerking tussen Seniorweb Harderwijk en de Bibliotheek Noordwest-Veluwe. In beide interviews kwam dit naar voren en werd het duidelijk dat er nog een lichte spanning heerste tussen de twee partijen. Beiden partijen pleitte in de interviews voor betere afspraken en betere coördinatie op het gebied van computerhulp voor ouderen, en beiden wilden hierin de coördinator zijn. Ondanks dat er in de interviews bewijs was dat er een gebrek is aan coördinatie in het aanbod van computerhulp, heb ik besloten om dit niet op te nemen in dit onderzoek. Het bewijs was niet objectief genoeg, en ik merkte dat ikzelf meer aansloot bij de kant van de Bibliotheek Noordwest-Veluwe doordat zij vanuit de overheid en gemeente subsidie ontvangen om cursussen aan te bieden en dat zij betaalde krachten in dienst hebben (Seniorweb Harderwijk bestaat enkel uit vrijwilligers).

Concluderend geloof ik dat de validiteit en betrouwbaarheid van mijn onderzoek gewaarborgd zijn, zoals weergegeven in bovenstaande voorbeelden. De resultaatvaliditeit is te controleren doordat ik de focus op ervaringen van ouderen heb gelegd. Hierdoor zijn er concrete handvatten ontdekt die toegepast kunnen worden in het leren van digitale vaardigheden aan ouderen en het kunnen ondersteunen van ouderen. Over de katalyserende en procesvaliditeit kan ik naar mijn mening niet spreken. Ik heb de absolute vrijheid gekregen van ZorgDat om ondersteuning te krijgen wanneer ik dat nodig had; hierdoor heb ik het onderzoek op mijn eigen manier uitgevoerd. Zo heb ik wekelijks gebruik gemaakt van een werkplek op de verschillende locaties van ZorgDat, hiermee wilde ik de dialogische validiteit van mijn onderzoek verhogen. Door wekelijks in Harderwijk te werken, heb ik onderdelen van mijn onderzoek kunnen delen met werknemers van ZorgDat; zij hielpen mij door relevante literatuur aan te raden en aspecten van mijn onderzoek te bevragen. Gerelateerd is de democratische validiteit; hiervoor ben ik in gesprek gegaan met de gemeente, maar die uitte vooral interesse over het gebruik van domotica wat een onderwerp is die ik niet heb kunnen aansnijden in het onderzoek. Tevens waren partijen voor wie een oplossing van het probleem wenselijk is respondenten in mijn onderzoek, waarmee ik hun belangen erbij heb kunnen betrekken. De betrouwbaarheid heb ik gewaarborgd door bronnen of resultaten niet in mijn onderzoek te betrekken wanneer ik hier twijfels bij had. Hierbij kan gedacht worden aan bovenstaande genoemde mislukte samenwerking.

§ 6.2.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Een eerste suggestie voor een vervolgonderzoek zit in een inventariserend en ontwerpend onderzoek rond de mate van digitale participatie onder ouderen. Het gebruik van smart devices en het internet wordt in veel onderzoeken (zoals het KBO-PCOB onderzoek dat constateert dat 83% dagelijks online gaat) niet gespecificeerd; een oudere die een spel speelt wordt op hetzelfde niveau geplaatst als een oudere die websites onderhoudt (van der Meer, 2018, p. 33). In een vervolgonderzoek kan de onderzoeker niveaus definiëren op basis van gebruik, de context van het gebruik en leertempo van de oudere. Hierin kunnen de vaardigheden rondom digitale geletterdheid betrokken worden in het definiëren van deze niveaus. Met deze niveaus ontstaat er een beter begrip van de daadwerkelijke mate van digitale participatie en of ouderen in staat zijn om computervaardigheden te leren; tevens kan het dienen als een test van de zelfredzaamheid van ouderen op het gebied van digitale participatie.

Een tweede suggestie voor een vervolgonderzoek is gerelateerd in de taal van digitale participatie en sociale inclusie. Respondenten in het onderzoek uitte vaak frustratie over hoe ver de digitalisering van de maatschappij wordt getrokken en dat zij het gevoel kregen er niet meer bij te horen; respondent 3 vermeldde in het interview dat zij zich kon frustreren aan jongeren die in de trein alleen maar met hun smartphone bezig waren. In een vervolgonderzoek kan gekeken worden naar de perceptie die verschillende groepen (jongeren en ouderen) van elkaar hebben op het gebied van digitale participatie en wat voor invloed dit heeft op de sociale cohesie en sociale inclusie. Dit zou gedaan kunnen worden door middel van het verspreiden van enquêtes onder de diverse leeftijdscategorieën jongeren en ouderen en hoe zij elkaar ervaren op bepaalde gebieden. Een manier om dit te bereiken zou het

waarderen van stellingen kunnen zijn, zoals: “het frustreert mij als mensen in openbare plekken alleen maar met hun smartphone bezig zijn.” Hierin zou tevens onderzocht kunnen worden wat voor rol het internet of sociale media speelt in de vorming van een sociale identiteit onder jongeren en hoe dit afweegt tegenover de sociale identiteit van ouderen.

§ 6.3 Aanbevelingen

1. Mijn eerste aanbeveling komt vanuit mijn literatuuronderzoek. Ik merkte dat het vinden van ondersteuningsmogelijkheden voor ouderen in het digitaal participeren lastig was; zo is het voor mij nog steeds onduidelijk waar precies ondersteuning gevonden kan worden voor het doen van de belastingaangifte. Aanvullend spraken ouderen over een cursus internetbankieren van de Rabobank, maar merkte ik dat deze niet in Harderwijk te volgen was. Mijn aanbeveling voor ZorgDat zou zijn om een rol te spelen in het maken van een sociale kaart rondom digitale diensten, zodat het voor de inwoners van Harderwijk duidelijk is waar zij precies met hun vragen heen kunnen op wat voor momenten. Dit kan worden gedaan door gebruik te maken van de contacten met prominente organisaties en te vragen wat zij aanbieden, om vervolgens een toevoeging te maken op bestaande sociale kaarten zoals Meerinzicht.nl.
2. Mijn tweede aanbeveling komt vanuit een ondersteuningswens van ouderen. Ouderen benoemden dat zij behoefte hadden aan het kunnen stellen van vragen aan het netwerk. Hier zou de hulpdienst van ZorgDat ingeschakeld kunnen worden om vrijwilligers te verbinden aan ouderen zodat de ouderen in staat zijn om hun vragen te stellen bij een vertrouwd persoon. Hier zou een scholingsaanbod voor ontworpen moeten worden, zodat de vrijwilligers weten wat zij kunnen doen om de ouderen zoveel mogelijk te ondersteunen in het leerproces (en het zelfvertrouwen van de oudere niet afneemt door een gebrek aan kunde van de vrijwilliger). Eventueel kunnen er jongeren of stagiairs ingezet worden om deze dienst te onderhouden.
3. Een laatste aanbeveling zou zijn om het onderwerp van digitale participatie of ‘digibetisme’ (gebrek aan computervaardigheden) meer bespreekbaar te maken in de organisatie en te kijken naar het niveau van de medewerkers. Als zij een cliënt treffen die niet in staat is om met computers om te gaan, zijn de medewerkers dan in staat de cliënt te helpen of door te verwijzen naar de juiste organisatie? Deze onderwerpen zouden aangesneden kunnen worden op teamdagen. Tevens kan scholing op digitaal gebied hierin een belangrijke rol spelen, door werknemers te stimuleren om loopbaan of scholingsbudget te besteden aan onlinecursussen.

Bijlage 1: Literatuur

- Betaalvereniging Nederland. (2017, april 25). *Acceptgiro blijft enkele jaren langer bestaan*. Opgehaald van Acceptgiro.nl: <https://www.acceptgiro.nl/acceptgiro-blijft-jaren-langer-bestaan/>
- Bolhuis, S. (2016). *Leren en veranderen*. Bussum: uitgeverij Coutinho.
- Bolks, T. (2013). *Zelfsturend leren en studeren*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Burke, J. (1978). Yesterday, Tomorrow and You. *Connections*. (M. Jackson, Red.) Londen, Groot-Brittannië: BBC. Opgehaald van <https://www.dailymotion.com/video/x2hdg0b>
- CBS. (z.j.). *ICT-gebruik van huishoudens en personen (ICT)*. Opgehaald van CBS.nl: <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/onderzoeksomschrijvingen/korte-onderzoeksbeschrijvingen/ict-gebruik-van-huishoudens-en-persoonen--ict-->
- Choi, M., Kong, S., & Jung, D. (2012). *Computer and Internet Interventions for Loneliness and Depression in Older Adults: A Meta-Analysis*. Healthcare Informatics Research. Opgehaald van <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3483477/pdf/hir-18-191.pdf>
- De Bibliotheek Noordwest Veluwe. (z.d.). *digisterker*. Opgehaald van Bibliotheeknoordwestveluwe: <https://www.bibliotheeknoordwestveluwe.nl/leren/cursussen/digisterker.html>
- de Graaf, J. W., & Tieleman, M. (2017). *Ontwikkelingsgerontologie*. Amsterdam: Boom.
- Dejaeger, M., Gielen, E., Vandewoude, M., Milisen, K., Laurent, M., Vanderschueren, D., . . . Boonen, S. (2011). Broosheid bij ouderen of frailty: het geriatrisch kernsyndroom ontleed. *Tijdschrift voor Geneeskunde*, 1059-1070. Opgehaald van <http://www.bbcbonehealth.org/sites/bbc/files/documents/Frailty.%20TVG%202012.pdf>
- Digitaal hulpplein. (z.d.). *Over ons*. Opgehaald van Digitaalhulpplein.nl: <https://www.digitaalhulpplein.nl/over-ons/>
- Fadel, C., & Trilling, B. (2012). *21st Century Skills: Learning for Life in Our Times*. Hoboken: Wiley.
- Feldman, R. S. (2015). *Ontwikkelingspsychologie II: levensloop vanaf de jongvolwassenheid* (7de ed.). (H. Te Baerts, L. Voets, Red., S. Byrnie, P. Baarn, & T. Roozenboom, Vert.) Amsterdam: Pearson Benelux.
- Gillebaard, H., & Vankan, A. (2013). *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*. Onderzoeksrapport in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koningrelaties, Dialogic, Utrecht. doi:2013.074-1258
- Gybels, E., & Prenen, R. (2016). *Van klacht naar kracht*. Leuven: Lannoo Campus.
- Illeris, K. (2009). A comprehensive understanding of human learning. In K. Illeris, *Contemporary Theories of Learning* (pp. 7-20). Londen en New York: Routledge.
- Jagt, N. (2008). Oplossingsgericht werken. *Maatwerk*, 14-15. Opgehaald van https://link-springer-com.windesheim.idm.oclc.org/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-03076-8_14.pdf
- Kennisnet. (2017, november). *Monitor Jeugd en Media*. Opgehaald van Kennisnet.nl: https://www.kennisnet.nl/fileadmin/kennisnet/publicatie/jeugd_media/Kennisnet_Monitor_Jeugd_en_Media_2017.pdf
- Ministerie van VWS. (2010, januari). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Opgehaald van https://www.canonsociaalwerk.eu/2007_wmo/2010%20VWS%20brochure%20Welzijn%20Nieuwe%20Stijl.pdf
- Noah, T. (2016). *Born a Crime*. New York City: Spiegel & Grau.
- Olphert, W., & Damodaran, L. (2013). Older people and digital disengagement: a fourth digital divide? *Gerontology*, 564-570. Opgehaald van <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/16953>

- PCOB. (2014, januari 30). *Samenwerkende ouderenbonden luiden noodklok digitalisering betaalverkeer*. Opgehaald van PCOB.nl: <https://www.pcob.nl/nieuws/samenwerkende-ouderenbonden-luiden-noodklok-digitalisering-betalverkeer>
- Peek, S. T., Luijkx, K. G., Rijnaard, M. D., Nieboer, M. E., van der Voort, C. S., Aarts, S., . . . Wouters, E. J. (2016). Older Adults' Reasons for Using Technology while Aging in Place. *Gerontology*, 226-237.
- Plasterk, R. (2013, mei 23). *Visiebrief digitale overheid 2017*. Opgehaald van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2013/05/23/visiebrief-digitale-overheid-2017/visiebrief-digitale-overheid-2017.pdf>
- Rave, G. (z.d.). *Welkom op de website van Seniorweb-Harderwijk*. Opgehaald van Seniorweb-Harderwijk.nl: <http://www.seniorweb-harderwijk.nl/>
- Rögels, N. (2014). *Levensloopspsychologie*. Den Haag: Boom Lemma.
- Rutte, M., & Samsom, D. (2012, oktober 29). *Bruggen slaan*. Opgehaald van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2012/10/29/regeerakkoord/regeerakkoord.pdf>
- Scholtes, P. (2012, september 26). Kloof tussen techneut en gebruiker. *Eindhovens Dagblad*. Opgehaald van https://www-1nexus-1com-1lexisnexisacademic.han01.windesheim.nl/results/enhdocview.do?docLinkInd=true&ersKey=23_T26065654969&format=GNBFI&startDocNo=0&resultsUrlKey=0_T26065654971&backKey=20_T26065654972&csi=149020&docNo=17
- Slaets, J. (2006). Kwetsbaarheid bij ouderen: frailty. *Bijblijven*, 342-346. Opgehaald van <https://link-springer-com.windesheim.idm.oclc.org/content/pdf/10.1007%2FBF03059964.pdf>
- Tieleman, M. (2015). *Levensfasen: de psychologische ontwikkeling van de mens*. Den Haag: Boom Lemma.
- van Dam, C., Kluft, M., & Scheffelaar, A. (2016). *Leren van het verleden*. Movisie.
- van der Burg, C., Berben, M., & Moonen, B. (2017). *Activerende en passende werkvormen*. Amersfoort: CPS Onderwijsontwikkeling en advies.
- van der Donk, C., & van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- van der Lans, J. (2017, juni 16). *2007 Wet maatschappelijke ondersteuning*. Opgehaald van Canon Sociaal Werk: https://www.canonsociaalwerk.eu/nl_wmo/details_verwant.php?cps=2&canon_id=358&verwant=358
- van der Meer, P. (2018, februari). Hoe handig zijn wij op internet en blijven wij dat ook? *KBO-PCOB Magazine*, 29-33.
- van der Veen, M., & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaal-agogisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- van der Wardt, V., Bandelow, S., & Hogervorst, E. (2012). The relationship between cognitive abilities, well-being and use of new technologies in older people. *Gerontechnology*, 187-207. Opgehaald van <https://journal.gerontechnology.org/archives/1506-1531-2-PB.pdf>
- van der Weg. (1999, september 22). *Ouderen verliezen contact met informatiemaatschappij*. Rotterdam, Zuid-Holland, Nederland: Algemeen Nederlands Persbureau ANP. Opgehaald van https://www-1nexus-1com-1lexisnexisacademic.han01.windesheim.nl/results/enhdocview.do?docLinkInd=true&ersKey=23_T26064767668&format=GNBFI&startDocNo=0&resultsUrlKey=0_T26064771941&backKey=20_T26064771942&csi=149014&docNo=3
- van Helden, W., Hanse, D., van den Berg, W., Wiegel, B., van Zutphen, R., & Stehouwer, A. (2016). *Het verdwijnen van de blauwe envelop*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman. Opgehaald van

- <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202016030%20Verdwijnen%20blauwe%20envelop.pdf>
- van Zutphen, R. (2017, april 12). *Zes vuistregels omdat de overheid er voor de burger is*. Opgehaald van Nationale ombudsman:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Zes%20vuistregels%20omdat%20de%20overheid%20er%20voor%20de%20burger%20is.pdf>
- van Zutphen, R., Verhoef, J., Hanse, D., Wesseldijk, S., & Beer, S. (2017). *"Hoezo MIJNOverheid?"*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman. Opgehaald van
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/DEF%20Rapport%20Hoezo%20MijnOverheid.pdf>
- Veelgestelde vragen*. (z.d.). Opgehaald van MijnOverheid: <https://mijn.overheid.nl/help/vragen/over/Algemeen>
- Vermeij, L., Engbersen, R., van Campen, C., van Triest, N., Visser, A.-J., de Boer, A., & Plaisier, I. (2017). De ouderen van vandaag. In *Oud worden in Nederland* (pp. 4-8). Den Haag: Uitgeverij SCP. Opgehaald van https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2017/Oud_worden_in_Nederland
- Wiebes, E., & Plasterk, R. (2015, oktober 28). Wet van 14 oktober 2015 tot wijziging van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en enige andere wetten in verband met een regeling voor het elektronische berichtenverkeer (Wet elektronisch berichtenverkeer belastingdienst) . *Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden*. Ministerie van Financiën. Opgehaald van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2015-378.html>
- Wright, P. (2016). Helping older adults conquer digital tablets. *Gerontechnology*(14), 78-88. Opgehaald van <https://journal.gerontechnology.org/archives/35ac326db6ef438b99b9a5ca7f84cd37.pdf>
- ZorgDat. (2016). *Jaarverslag 2016*. Opgehaald van ZorgDat.nl: <http://jaarverslagzorgdat.nl/informatie-zorgdat/>
- ZorgDat. (z.d.). *Belastingproject*. Opgehaald van ZorgDat.nl: <https://www.zorgdat.nl/persoonlijke-hulp/hulp-bij-administratie/belastingproject/>
- ZorgDat. (z.d.). *Ouderenadvies*. Opgehaald van ZorgDat.nl: <https://www.zorgdat.nl/mantelzorg-ouderenadvies/wat-kan-de-ouderenadviseur-doen/>
- ZorgDat. (z.d.). *TabTop inloop*. Opgehaald van ZorgDat.nl: <https://www.zorgdat.nl/activiteiten/tabtop-inloop-2018-03-07/>