



**vLaamse
OUDERENRAAD**

Advies 2020/5

Over de digitale inclusie van ouderen

16 december 2020

Vlaamse Ouderenraad vzw — Broekstraat 49-53 — 1000 Brussel — www.vlaamse-ouderenraad.be

Inhoud

Krachtlijnen	3
1. Inleiding	5
2. Algemene visie op digitalisering en dienstverlening	7
2.1 Voordelen van digitalisering voor ouderen	7
2.2 Niet enkel winnaars	7
2.3 Recht op persoonlijke dienstverlening voor essentiële basisdiensten	8
2.4 Het belang van een e-inclusiebeleid	8
2.5 Sleutels voor een Vlaams e-inclusiebeleid	9
3. Digitale drempels voor ouderen	10
3.1. Toegang tot internet	10
3.2 Digitale geletterdheid: kennis en vaardigheden	11
3.3 Wantrouwen in digitale toepassingen	11
3.4 Motivatie voor gebruik van digitale toepassingen	13
3.5 Gebruiksvriendelijkheid van digitale toepassingen en gebrekkige hulpverlening	13
4. Beleidsaanbevelingen voor een Vlaams e-inclusiebeleid	16
Aanbeveling 1: een overkoepelend Vlaams e-inclusiebeleid, met onderzoek en continue monitoring	16
Aanbeveling 2: Verzeker voor iedere oudere een kwalitatieve toegang tot internet, materiaal en digitale dienstverlening	16
Aanbeveling 3: Investeer in de digitale geletterdheid van ouderen	19
Aanbeveling 4: Maak ouderen digitaal weerbaarder en versterk hun motivatie om digitaal actief te zijn	20
Aanbeveling 5: Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van digitale dienst-verlening	20
Aanbeveling 6: Garandeer een ondersteuningsnetwerk en een betaalbare en klantvriendelijke hulpverlening voor ouderen met digitale problemen	21
Aanbeveling 7: Blijf investeren in niet-digitale persoonlijke dienstverlening	22

Krachtlijnen

Onze samenleving digitaliseert steeds sneller. In steeds meer domeinen van hun dagelijks leven worden jong en oud geconfronteerd met continu vernieuwende digitale toepassingen. Die evolutie brengt tal van voordelen en opportuniteiten met zich mee, maar dreigt ook bepaalde uitsluitingen en kwetsbaarheden te versterken. Zeker ten aanzien van wie digitaal minder mee is.

De coronacrisis heeft het belang van digitale inclusie en de nood aan een coherent, overkoepelend beleid erg duidelijk gemaakt. Het is nu zaak om de krachten van beleidsmakers, de academische wereld en het middenveld te bundelen en samen werk te maken van een sterk e-inclusiebeleid.

In dit advies pleit de Vlaamse Ouderenraad voor een e-inclusiebeleid dat steunt op wetenschappelijk onderzoek en op continue monitoring. Een beleid dat zowel de digitale uitsluiting van ouderen voorkomt als hun gebruik van digitale toepassingen en dienstverlening ondersteunt. Een beleid dat een kwaliteitsvolle dienstverlening garandeert en digitalisering toegankelijk maakt. Maar ook een beleid dat het recht op een persoonlijke, niet-digitale dienstverlening voor essentiële basisdiensten verankert voor al wie hier nood aan heeft. Dit advies schuift daarbij de volgende beleidsaanbevelingen en acties naar voor:

Een overkoepelend Vlaams e-inclusiebeleid, met onderzoek en continue monitoring

- Voer een horizontaal e-inclusiebeleid vanuit een brede, coherente visie
- Ondersteun en versterk het onderzoek naar alle aspecten van digitale inclusie

Verzeker voor iedere oudere een kwalitatieve toegang tot internet, materiaal en digitale dienstverlening

- Geef iedere oudere toegang tot het internet
- Garandeer dat ook financieel kwetsbare ouderen betaalbaar gebruik kunnen maken van het internet
- Zorg dat ouderen gebruik kunnen maken van digitale toestellen

Investeer in de digitale geletterdheid van ouderen

- Garandeer de implementatie van het Vlaams Strategisch Plan Geletterdheid
- Verlaag de financiële en andere drempels voor ouderen om een cursus of infosessie te volgen

- Stimuleer en ondersteun laagdrempelige initiatieven om digitale vaardigheden te verwerven, te onderhouden en up-to-date te houden
- Blijf sensibiliseren over het belang van digitale basiskennis en –vaardigheden
- Promoot hulpmiddelen voor digitaal laaggeletterde ouderen

Maak ouderen digitaal weerbaarder en versterk hun motivatie om digitaal actief te zijn

- Maak ouderen digitaal weerbaarder
- Vergroot de transparantie qua gebruik van persoonlijke gegevens

Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van digitale dienstverlening

- Digitale toepassingen die in opdracht van de overheid ontwikkeld worden, moeten ‘voor inclusie’ ontworpen worden
- Pas een e-inclusietoets toe op de bestaande Vlaamse diensten en garandeer dat alle toepassingen gebruiksvriendelijk zijn voor ouderen.

Garandeer een ondersteuningsnetwerk en een betaalbare en klantvriendelijke hulpverlening voor ouderen met digitale problemen

- Zorg dat ouderen kunnen terugvallen op persoonlijke aanspreekpunten in hun omgeving wanneer ze hulp nodig hebben voor hun digitale problemen
- Waarborg dat ouderen een beroep kunnen doen op betaalbare professionele ondersteuning en hulp bij digitale problemen
- Besteed meer aandacht in de opleiding voor digitale professionals aan het omgaan met digitaal weinig of ongeletterde gebruikers

Blijf investeren in niet-digitale persoonlijke dienstverlening

- Veranker het recht op persoonlijke, niet-digitale dienstverlening voor alle essentiële basisdiensten
- Stimuleer sectoren met een belangrijke maatschappelijke dienstverlening om in te zetten op een slimme mix van kanalen via het ‘click – call – face – home’ principe
- Garandeer dat de digitalisering van informatie en diensten er niet toe leidt dat persoonlijke contacten en niet-digitale verrichtingen duurder worden

1. Inleiding

Geertrui: “Ik vecht tegen mijn onmacht om me nieuwe computerprogramma’s eigen te maken, en er komen er steeds meer bij. Alles verandert snel. Alles wat ik beheerste wordt vernieuwd, waardoor ik me hopeloos achterop voel geraken. Die digitale onmacht is zo frustrerend. Het is slopend om elke dag opnieuw tegen je grenzen te botsen en ermee geconfronteerd te worden dat je voor alles extra tijd en begeleiding nodig hebt.”

Bertin: “Steeds vaker word ik met digitale zaken of online verplichtingen geconfronteerd. Telkens gaat dit gepaard met nervositeit en zelfs een versnelde hartslag. Meldingen dat een app vervangen moet worden zorgen voor paniek. Om dit te vermijden, vertoon ik uitstelgedrag. Ik mag zelfs spreken van een zekere afkeer ten opzichte van al die digitale toepassingen. Daardoor ga ik ook niet in op uitnodigingen voor ongetwijfeld interessante online lezingen. Mijn krant ontvang ik op weekdays digitaal op de tablet en op zaterdag de papieren krant. Ook dáár ervaar ik hetzelfde. Ik kijk reikhalzend uit naar de weekendkrant, terwijl ik op weekdays mijn digitale krant soms niet meer lees.”

Monique: “Tot nu toe ben ik nog mee met alle digitale evoluties. Maar heel wat mensen uit mijn omgeving klagen over het gebrek aan “service”. Overal wordt er verwezen naar een app of digitale alternatieven. Wil men nog iets op de gewone manier, dan moet je extra betalen. Vooral bij de banken: uittreksels kunnen afgehaald worden aan de automaat of worden betalend met de post verstuurd. Nog vervelender is het overschrijven. Geen enkele bankbediende wil nog een formulier invullen. Handleidingen voor nieuwe apparaten bestaan ook niet meer, je moet ze opzoeken op internet. In bepaalde winkels kan je alleen maar van de kortingen genieten als je over een smartphone beschikt en de app installeert. Je krijgt ook steeds meer de vraag: “heb je een mailadres?”. Wie dat niet heeft, wordt onzichtbaar. Het is net alsof je niet meer meetelt als je geen computer hebt.”

Online een afspraak maken voor een consultatie bij de dokter, online reserveren bij je favoriete restaurant, online winkelen en je bankverrichtingen doen, via je smartphone je stappen tellen, je hartslag en bloeddruk bijhouden, ... De digitalisering zit **in heel wat facetten** van ons leven verweven. Doorheen de coronacrisis is dit nog toegenomen. In tijden van gedwongen sluitingen en essentiële verplaatsingen, zijn zowel bedrijven, dienstverleners als de overheid overgeschakeld naar digitale vormen van communicatie en dienstverlening. Burgers moesten hier noodgedwongen in volgen. Bankkantoren sloten de deuren, op restaurant kreeg je een QR-code om in te scannen in plaats van een menukaart en zowel die rekening als het ticket op tram of bus konden enkel nog digitaal betaald worden. Wie geen gebruik kan of wil maken van die digitale diensten wordt alsmaar meer met hogere tarieven geconfronteerd.

Ook de Vlaamse overheid gaat mee in de **digitaliseringstrend**. Zo lanceerde toenmalig Vlaams minister van Binnenlands Bestuur Homans in 2015 het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal. Een tweede

editie van dit programma werd bij het aantreden van de huidige Vlaamse regering aangekondigd. In het kader van het relanceplan “Vlaamse Veerkracht” wordt ook resoluut de kaart van de digitalisering getrokken. Vlaanderen moet digitaal transformeren tot een toonaangevende data-economie en -maatschappij. Om van de **digitale transformatie** een economisch en maatschappelijk succes te maken, wordt hier ook een ambitieus actieplan, “Iedereen Digitaal”, aan gekoppeld. Via een e-inclusiebeleid dat zich o.a. op de toegang tot internet voor kwetsbare groepen en op de verbetering van de digitale vaardigheden van alle Vlamingen richt, wil de regering tot een inclusieve samenleving komen.

De Vlaamse Ouderenraad kijkt met zowel belangstelling als bezorgdheid uit naar de uitwerking van het “Iedereen Digitaal”-actieplan. Voor heel wat ouderen voelt de digitale vooruitgang immers aan als een **niets ontziende vloedgolf** die ze niet kunnen ontwijken. In hun dagelijkse leven botsen ze op tal van essentiële levensdomeinen op digitale barrières. Overal worden loketten en hulplijnen vervangen door mailadressen en webformulieren en groeien de **afhankelijkheid en machteloosheid** van wie hier minder of niet in mee kan. Tijdens de coronacrisis werd ook pijnlijk duidelijk dat niet iedereen gebruik kon maken van digitale voorzieningen. Wanneer communicatie en dienstverlening dan enkel via digitale weg verlopen, betekent dat voor deze ouderen een belemmering voor hun deelname aan de samenleving en de toegang tot hun rechten.

Met dit advies wil de Vlaamse Ouderenraad bijdragen tot een **gegarandeerde kwaliteitsvolle dienstverlening aan ouderen** dankzij een sterk Vlaams e-inclusiebeleid. Hiervoor moet de Vlaamse overheid zowel de digitale uitsluiting van ouderen voorkomen als het gebruik van digitale toepassingen en dienstverlening bevorderen. Daarnaast moet ze het recht op een persoonlijke (niet-digitale) dienstverlening verankeren voor essentiële basisdiensten (overheidsdiensten, ziekenhuizen, banken, postkantoren, energie en telecom, openbaar vervoer, ...). Dit houdt in dat er altijd voorzien moet worden in een loketfunctie of een andere vorm van persoonlijke dienstverlening voor wie hier nood aan heeft.

2. Algemene visie op digitalisering en dienstverlening

2.1 Voordelen van digitalisering voor ouderen

Wanneer ze slim, efficiënt en met de nodige flankerende maatregelen worden ingezet, kunnen digitale innovaties het leven van ouderen **makkelijker** maken. Het delen en centraliseren van gegevens maakt automatische rechtentoekenning mogelijk, net als hulp- en dienstverlening die afgestemd is op de persoonlijke behoeften en voorkeuren van de oudere. Digitale zorginnovaties laten ouderen toe langer thuis te blijven wonen. Slimme mobiliteitstoepassingen maken een **veiliger en efficiënter** personenvervoer van deur tot deur mogelijk. Online winkelen en digitaal afspraken vastleggen of documenten aanvragen, zorgt voor tijdswinst en minder af te leggen kilometers. Online platformen laten ouderen ook toe om de actualiteit en het beleid rond diverse thema's op te volgen, betrokken te worden bij inspraakmomenten, zaken aan te kaarten en hun belangen te verdedigen.

Tijdens de coronacrisis hebben veel ouderen ook gebruik gemaakt van het **online cultuuraanbod**, om toch te kunnen genieten van musea en erfgoed sites, theater en concerten. Het gebruik van sociale media door ouderen was de laatste jaren al sterk gestegen. Door de opgelegde afzonderingsmaatregelen tijdens de crisis zijn Facebook, Whatsapp en andere kanalen enkel maar populairder geworden bij ouderen om in contact te blijven met familie en vrienden. Deze **digitale communicatiemiddelen** zijn zo een belangrijk instrument geworden in de strijd tegen de vereenzaming.

2.2 Niet enkel winnaars

Toch is de digitalisering op zich geen garantie voor een meer inclusieve samenleving. Door de digitalisering ontstaan er immers **nieuwe risico's op uitsluiting**. Heel vaak gaat men ervan uit dat iedereen over een smartphone, tablet of computer met internetverbinding beschikt. Nochtans blijkt uit de gegevens van Statistiek Vlaanderen dat 11% van de Vlaamse huishoudens niet over een breedbandverbinding in huis beschikt. Er wordt ook verwacht van burgers dat ze voldoende digitaal vaardig en mediawijs zijn om deze digitale diensten en applicaties te gebruiken. Bij de 55- tot 74-jarigen beschikte vorig jaar echter 58% niet over de digitale basisvaardigheden om digitaal informatie te verwerken en problemen op te lossen. 15% van hen heeft zelfs nog nooit het internet gebruikt. Er rekening mee houdend dat mensen ouder dan 74 jaar niet bevraagd zijn in deze studie, zal dit percentage voor alle ouderen nog hoger liggen. Bovendien blijkt uit de Digimeter 2019 dat de digitale toepassingen elkaar in zo'n razendsnel tempo opvolgen, dat 46% van de 55-tot 64-jarigen en 55% van de 65-tot 74-plussers het te moeilijk vinden om nog volledig mee te zijn.

Vorig jaar maakte 23% van de Vlaamse ouderen tussen 65 en 74 jaar geen gebruik van het internet of van digitale toepassingen (Statbel). Wanneer de alternatieven voor digitale dienstverlening verdwijnen of duurder worden, creëert dit problemen voor al deze mensen. Helaas gaat de toenemende digitalisering van diensten ook steeds vaker gepaard met een **uitholling, verminderde**

beschikbaarheid of verhoogde kosten van niet-digitale dienstverlening, wat hun moeilijkheden nog vergroot.

Zo vraagt het gebruik maken van een loketfunctie momenteel al vaak extra inspanningen van oudere gebruikers: een grotere verplaatsing ten gevolge van de centralisatie van activiteiten, beperkte openingstijden, complexe keuzemenu's van telefooncentrales, het opdringen van elektronische facturen en andere documenten, ... Zonder volwaardige en voldoende toegankelijke loketfunctie zorgt de steeds sterkere en snellere digitalisering ervoor dat ouderen die worstelen met de digitalisering steeds meer worden uitgesloten.

Uit onderzoek blijkt dat digitale uitsluiting een complex fenomeen is, dat sterk gerelateerd is aan sociale uitsluiting, maar bepaald wordt door een **veelheid aan digitale en sociale factoren**. Zowel jongeren als ouderen, kansarm of kansrijker, kunnen digitaal uitgesloten zijn. Kansrijke groepen kunnen hun positie in de samenleving wel makkelijker en sneller verbeteren dan kwetsbare groepen. Om te vermijden dat de digitalisering nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting creëert of bestaande sociale ongelijkheden versterkt, moeten beleidsmakers daarom aandacht blijven hebben voor de noden en verwachtingen van mensen die digitaal niet of minder actief (kunnen) zijn.

2.3 Recht op persoonlijke dienstverlening voor essentiële basisdiensten

De voortschrijdende digitalisering wordt vaak voorgesteld als een realiteit waaraan iedereen zich moet aanpassen. Het beeld wordt dan gebruikt van een **digitale trein** waarop iedereen moét springen om 'mee te zijn'. Voor de Vlaamse Ouderenraad moet digitalisering echter een middel zijn om het doel te realiseren van een betere, meer inclusieve dienstverlening, waarbij de gebruiker centraal staat. Om dat te garanderen, dient eerst en vooral de digitale trein zelf **voldoende toegankelijk, comfortabel en betaalbaar** te worden gemaakt, zodat iedereen die hier gebruik van wil maken dat ook makkelijk kan doen. Vervolgens komt het erop aan elke generatie hier op zijn eigen manier bij te betrekken.

De opdracht voor het beleid bestaat daarom uit twee zaken: enerzijds de **digitale barrières wegwerken** en de ongewenste effecten van de digitalisering op de samenleving, de veiligheid en de privacy tegengaan. Anderzijds **het recht verankeren op een persoonlijke (niet-digitale) dienstverlening voor essentiële basisdiensten** (overheidsdiensten, banken, postkantoren, energie en telecom, openbaar vervoer, ...). Dit houdt in dat er altijd voorzien moet worden in een loketfunctie of een andere vorm van persoonlijke dienstverlening voor wie dit verkiest of nodig heeft.

2.4 Het belang van een e-inclusiebeleid

E-inclusie houdt in dat er ingespeeld wordt op de verschillende digitale vaardigheden en noden van burgers en er voor ieder profiel een **dienstverlening op maat** wordt aangeboden. Zo worden alle burgers bereikt en geholpen, van de meest kwetsbare mensen tot en met diegenen die sociaal en digitaal sterk staan. De overheid dient daarom bewust stil te staan bij de uitdagingen van een

digitaliserende samenleving en bij wat verschillende doelgroepen willen, kunnen en nodig hebben. Zonder een doorgedreven e-inclusiebeleid op lokaal, regionaal en federaal niveau, dreigt de huidige digitaliseringsgolf in elke generatie mensen steeds verder weg te duwen uit onze samenleving.

2.5 Sleutels voor een Vlaams e-inclusiebeleid

Digitalisering – en het risico op digitale uitsluiting – zit in iedere beleidsdomein vervat en is dus niet enkel een verhaal van media of bestuurszaken, maar ook van ouderenbeleid, onderwijs, armoedebestrijding, samenleven, diversiteit, ... Digitale inclusie krijgt echter niet binnen elk van die Vlaamse beleidsdomeinen de aandacht die het verdient. Het Vlaamse e-inclusiebeleid heeft daarom nood aan een **brede en coherente visie**, met een coördinerende minister die zich e-inclusie toe-eigent en een overkoepelend beleid uitbouwt. De lijnen die door de coördinerende minister worden uitgezet moeten dan door de andere vakministers in hun bevoegdheden worden uitgewerkt (mainstreaming). Tijdens zijn Septemberverklaring kondigde minister-president Jambon het “**Iedereen Digitaal**”-actieplan aan. Dit actieplan zou de kwetsbare groepen in de online samenleving moeten ondersteunen en kan hopelijk dienen als overkoepelend, strategisch uitgetekend beleidskader voor e-inclusie op het Vlaamse niveau.

Voor een doeltreffend e-inclusiebeleid is er ook nood aan **uitgebreider onderzoek en monitoring**. Wegens de razendsnelle digitale ontwikkelingen zullen de noden en de verwachtingen van burgers evolueren. Het bevragen van mensen met diverse achtergronden en van alle leeftijdsgroepen blijft dan ook cruciaal. Bij het opmaken van dit advies ondervonden we dat in onderzoeken zoals de Digimeter er te weinig **75-plussers** bevestigd waren om vergelijkingen te kunnen maken met andere leeftijdsgroepen of om uitspraken te doen over die specifieke groep. Zij zijn met andere woorden een **blinde vlek** binnen het Vlaamse e-inclusiebeleid. Nochtans gaat dit om mensen die nog volop willen participeren aan onze samenleving, maar niet opgegroeid zijn in een digitale samenleving en daardoor sterk met digitale barrières geconfronteerd worden. Hiaten in de impact van e-inclusie-initiatieven blijven daardoor ook onderbelicht.

Vlaanderen beschikt over een **groot en verscheiden veld van actoren** (instellingen, organisaties en bedrijven) die met grote en kleinere initiatieven digitale noden aanpakken. Naar aanleiding van de coronacrisis werd de Taskforce E-Inclusie opgericht. Dit is een samenwerkingsverband van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die zich inzetten voor de digitale inclusie van kwetsbare groepen in de samenleving. Deze Taskforce wil de sociale isolatie van digitaal uitgesloten burgers, als gevolg van de coronacrisis tegengaan. Op basis van de bestaande capaciteit en kennis stimuleert en coördineert ze acties en initiatieven rond toegang tot digitale toestellen, het versterken van digitale vaardigheden en het ontwikkelen van ondersteuningsvormen. De Vlaamse regering heeft zelf ook een taskforce “Vlaanderen helemaal digitaal” opgericht, om acute problemen en uitdagingen rond digitalisering aan te pakken door bruggen te slaan naar aanbieders van digitale oplossingen. Deze samenwerkingsverbanden en de goede praktijken die eruit zijn ontstaan, zijn een **belangrijke basis** om beleidsmatig op voort te bouwen.

3. Digitale drempels voor ouderen

In 2019 maakte 18 procent van de Vlaamse ouderen tussen 55 en 74 jaar geen gebruik van het internet (Statbel, 2019). In deze tijden van toenemende digitalisering leidt dit ertoe dat ze ook verstoken blijven van veel maatschappelijke dienstverlening. Voor de leeftijdsgroepen boven 74 jaar zijn geen cijfers voor handen, maar het is méér dan waarschijnlijk dat zij nog slechter scoren op het vlak van digitale inclusie. Hieronder gaan we in op de verschillende drempels die ouderen ervaren bij het gebruik van internet en digitale toepassingen.

3.1. Toegang tot internet

Geneviève: “Ik heb geen budget voor een internetabonnement. Ik heb het gevoel dat ik hierdoor dubbel gestraft word. Telkens ik iets nodig heb via internet, moet ik het aan familie of mijn burens vragen en ik haat het om afhankelijk van anderen te zijn.”

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

De ongelijke toegang tot digitale technologieën wordt ook wel de **digitale kloof van de eerste graad** genoemd. Uit de laatste cijfers blijkt dat 8% van de Vlaamse huishoudens niet over een **internetverbinding** beschikt. Als we naar de breedbandverbindingen kijken, gaat het zelfs om 11 procent van alle Vlaamse huishoudens. 16% van de huishoudens zonder internetverbinding wijt dit aan de te hoge prijs van abonnements- of telefoonkosten en 15% van hen aan het dure materiaal.

Doorheen de coronacrisis kwamen bij de Vlaamse Ouderenraad ook verschillende signalen binnen over bewoners die digitaal geïsoleerd waren in hun **woonzorgcentrum**. Woonzorgcentra die sinds 2017 werden erkend, zijn verplicht om in elke woongelegenheden minimaal aansluiting op tv, draadloos internet en telefoon mogelijk te maken. Voor woonzorgcentra die voor 2017 erkend zijn geldt deze infrastructuurvoorwaarde pas vanaf 1 januari 2023. Daardoor hadden heel wat ouderen in woonzorgcentra geen mogelijkheid om te beeldbellen in de eerste fase van de lockdown. Initiatieven zoals het Virtual Hugs-project, dat bewoners van woonzorgcentra, maar ook patiënten in ziekenhuizen en mensen met een handicap in zorginstellingen tablets bezorgde, tonen aan dat er naast het probleem van de internetverbinding ook een **tekort aan digitale apparatuur** is voor mensen in deze voorzieningen.

Naast een verbinding met het internet heb je immers ook een toestel nodig. Volgens de Digimeter 2019 beschikt meer dan 1 op 4 (27%) van de 65- tot 74-plussers niet over een smartphone en bezit 24% van hen niet over een laptop. Voor de ouderen die nog thuis wonen en niet over een laptop, tablet of smartphone beschikken, betekende de coronacrisis door het sluiten van de bibliotheken en andere publieke ruimtes met computers een **dubbele lockdown**.

3.2 Digitale geletterdheid: kennis en vaardigheden

Marcel: “Ik gebruik mijn smartphone om te bellen en te sms’en of te chatten via Whatsapp, maar vraag me niet hoe ik een ticket voor de trein moet kopen of foto’s kan opslaan op mijn pc.”

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

Freddy: “Ik volg een cursus ‘computer en internet voor beginners’. Dat is een opleiding van tien lessen. Hierna krijg ik als inwoner van mijn stad 46 van de 65 euro inschrijvingsgeld terugbetaald dankzij het stadsbestuur. Hierdoor was de drempel om mij in te schrijven veel lager.”

Vaak maken ouderen geen gebruik van digitale toepassingen omdat ze niet over de kennis of vaardigheden beschikken om ze te gebruiken. Deze ongelijkheid wordt ook de **digitale kloof van de tweede graad** genoemd. Volgens de gegevens van Statistiek Vlaanderen beschikte 58% van de 55- tot 74-jarigen vorig jaar niet over digitale basisvaardigheden om digitaal informatie te verwerken, te communiceren, problemen op te lossen en de nodige software te gebruiken. 15% van hen heeft zelfs nog nooit het internet gebruikt. Er rekening mee houdend dat mensen ouder dan 74 jaar niet bevroegd zijn, zal dit percentage voor alle ouderen nog hoger liggen.

Een **gebrek aan vaardigheden** is voor 34% van de Vlaamse huishoudens zonder internetverbinding ook de onderliggende reden hiervoor. Uit de Digimeter 2019 blijkt dat 39% van de 65- tot 74-plussers in Vlaanderen termen gelinkt aan digitale toepassingen verwarrend vindt en dat 34% van hen digitale toepassingen vermijdt omdat ze er niet mee vertrouwd zijn. 30% van de 65- tot 74-plussers twijfelt ook om digitale toepassingen te gebruiken omdat ze bang zijn fouten te maken die ze niet zullen kunnen rechtzetten.

Toch willen veel ouderen schaven aan hun digitale vaardigheden. In de Digimeter 2019 geeft 68% van de 55- tot 64-jarigen en 65% van de 65- tot 74-plussers aan meer te willen leren over digitale technologieën en hoe ze deze kunnen gebruiken. 80% van de 55- tot 64-jarigen en 74% van de 65- tot 74-plussers vertrouwt er ook op in staat te zijn om digitale vaardigheden onder de knie te krijgen. Daarom is het belangrijk dat de overheid financiële en andere drempels om digitale (basis)vaardigheden te verwerven aanpakt.

3.3 Wantrouwen in digitale toepassingen

Marianne: “Ik kreeg een paar weken geleden via Whatsapp een berichtje. “Dag mama, mijn gsm is in het toilet gevallen en ik ben van nummer moeten veranderen”. Ik dacht dat dit mijn dochter was en voegde daarom het nieuwe nummer toe. Na een korte conversatie met het

nieuwe nummer, vroeg ze me opeens of ik haar kon helpen met een overschrijving. Sindsdien heb ik schrik om nog Whatsapp-berichten te openen”

Ann: “Mijn echtgenoot staat zo wantrouwig tegenover alle digitale toepassingen en weigert ermee te werken. Mocht hij alleen komen te staan, dan kan hij geen overschrijving doen, geen geld afhalen, geen rekeningen controleren via het digitale platform. Ik kan alleen maar bidden dat ik hem niet als een sukkelaar moet achter laten.”

Uit de criminaliteitsstatistieken van de federale politie blijkt dat er in 2019 bijna 33 000 geregistreerde feiten van **informaticacriminaliteit** waren. Dat is zo'n 30 procent meer dan in 2018. Met 2 365 gerapporteerde feiten van phishing is dit fenomeen met maar liefst 80 procent toegenomen in vergelijking met het jaar daarvoor.

Angst voor het verlies van privé-gegevens, voor het risico op hackers en phishing-berichten en een **gevoel van onveiligheid** bij digitale toepassingen houden veel ouderen tegen om er gebruik van te maken. Ze willen erop kunnen vertrouwen dat ze het internet veilig kunnen gebruiken en dat hun privacy gerespecteerd wordt bij het behandelen van persoonlijke gegevens. De Digimeter 2019 geeft aan dat 70% van de Vlaamse 65-plussers bezorgd tot erg bezorgd is over de online privacy. Voor 8 procent van de Vlaamse huishoudens zonder internetverbinding is de bezorgdheid om de privacy of de online veiligheid de voornaamste reden voor deze beslissing.

De coronapandemie en de lockdownmaatregelen van overheden hebben in de Europese Unie nog tot een toename van **cybermisdaad** geleid, zo bleek uit een rapport van Europol. Uit cijfers van de Fraudehelpdesk, politie en Betaalvereniging in Nederland blijkt dat ouderen tijdens de coronacrisis steeds vaker de dupe zijn van WhatsApp-fraude. In de eerste vier maanden van 2020 kwamen bij de Fraudehelpdesk ruim 3.500 meldingen binnen van **WhatsApp-fraude**. In vergelijking met het totale aantal meldingen in 2019 betekent dat een toename van 31 procent. En waar in 2019 nog 12 procent van de melders boven de 65 jaar was, gaat het in 2020 om 25 procent. Meer dan een verdubbeling dus. Ook in ons land waarschuwde het Centrum voor Cybersecurity al voor **phishingberichten** die de actualiteit rond het coronavirus misbruikten.

De angst om tijdens het gebruik van digitale toepassingen door malafide personen of praktijken bedrogen te worden en vertrouwelijke informatie te worden onttrokken is dus gegrond. Dit geldt zeker bij mensen die zich ervan bewust zijn dat ze de gevaren op het vlak van online veiligheid zelf moeilijk kunnen inschatten. Ze verlangen dat het beleid hier een antwoord op biedt, in de vorm van **informatie en begeleiding op maat**.

Het is ook belangrijk dat die dienstverlening op maat later geen problemen oplevert. Nieuwsberichten zoals over fouten in maar liefst 45 procent van de voorstellen tot vereenvoudigde belastingaangifte, met mogelijke financiële nadelen tot 3 000 euro, vergroten enkel de huiver van burgers ten opzichte van diensten die hen eigenlijk het leven makkelijker zouden moeten maken.

3.4 Motivatie voor gebruik van digitale toepassingen

Jean: “Ik gebruik het internet nooit. Waarom zou ik? Mijn dochter en kleinkinderen wonen in dezelfde straat en ik ben nog kwiek genoeg om al mijn boodschappen en benodigdheden zelf te halen. Als ik zie hoeveel tijd er verspild wordt aan dat chatten ... Ik lees liever een boek en vertrouw voor mijn nieuws op de krant en de televisiejournals.

Als ouderen digitale toepassingen niet nuttig vinden, zijn ze minder of niet geneigd om hiermee aan de slag te gaan. Zo verwijst 48% van de Vlaamse huishoudens zonder internetverbinding naar een gebrek aan interesse hiervoor of omdat ze er het nut niet van inzien.

Wanneer digitale toepassingen ertoe leiden dat ouderen **kosten, moeite of tijd** kunnen uitsparen of als ze ervan overtuigd zijn dat die toepassingen bijdragen tot hun welzijn, zullen ze meer geneigd zijn om hier gebruik van te maken. De Digimeter 2019 geeft aan dat 64% van de Vlaamse 65- tot 74-plussers van mening is dat digitale technologieën het leven **makkelijker en comfortabeler** maken.

[Uit Nederlandse cijfers van ANBO](#) blijkt dat ouderen door de coronacrisis veel meer het internet gebruikt hebben. Door de isolatie en het gebrek aan fysieke contacten zijn de sociale media-apps nu een veel **interessanter alternatief** en soms het enige kanaal om toch nog sociale contacten te hebben met vrienden en familie. Een derde van de ouderen die voor de virusuitbraak niet op internet zaten begon er alsnog gebruik van te maken. Ouderen die al online waren, hebben meer gebruik gemaakt van het internet.

Om de ambitie te realiseren dat alle transacties van burgers met de overheid digitaal gebeuren, zullen echter nog belangrijke stappen moeten worden gezet. Uit de gegevens van Statbel blijkt immers dat het aandeel ouderen tussen 65 en 74 jaar dat officiële overheidsformulieren downloadde (22%) en verzond (30%), contact opnam met de overheid via e-mail (20%) of dat zich het laatste jaar inschreef voor bepaalde diensten van de overheid (8%) laag tot erg laag bleef.

3.5 Gebruiksvriendelijkheid van digitale toepassingen en gebrekkige hulpverlening

Mimi: “Al vele jaren ben ik gebruiker van dienstencheques en kon ik op de website alles correct opvolgen qua betalingen en bevestigingen van gebruik. Sinds kort is de website echter gewijzigd en is het voor mij veel moeilijker geworden om het overzicht te bewaren, dat is geen prettig gevoel. Datzelfde gevoel kreeg ik toen ik online een plantje wou bestellen voor Kom Op Tegen Kanker, dat lukt niet. Bij het opzetten van zo’n campagne zou de website en de procedure om een plantje te bestellen beter eens getest worden door een ouder iemand.”

Paul: “Voor een heleboel instanties moet je een account maken, met je emailadres en een wachtwoord bestaande uit een minimaal aantal grote en kleine ‘tekens’. Als er iets mis gaat

onderweg in dit proces en je probeert het opnieuw, dan krijg je vaak het bericht dat je emailadres al in gebruik is. Ik gruw ook van wachtwoorden, die om de zoveel tijd aangepast moeten worden en nooit hetzelfde mogen zijn. Ik kan die simpelweg niet meer onthouden, met alle moeilijkheden van dien. Ik had nu een goed wachtwoord voor mijn bank-app en word nu verplicht om die te vervangen door een code met cijfers.”

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

Annemie: “Ik wou de corona-alert-app installeren op mijn smartphone, maar die laat dat niet toe wegens te oud (iPhone 6). Ofwel ben ik dus verplicht om een nieuw model te kopen, ofwel ben ik uitgesloten van die toepassing, dat is geen evidente keuze.”

Uit de Digimeter 2019 blijkt dat slechts 31% van de ouderen omgaan met digitale technologieën gemakkelijk vindt. Dat kan deels aan hun digitale vaardigheden liggen, maar heeft vaak ook te maken met de gebruiksvriendelijkheid van websites of toepassingen. Heel wat digitale toepassingen verwachten van de gebruiker een bepaalde **snelheid** waarmee gegevens worden ingevoerd. Wie wat trager is, wordt vaker geconfronteerd met het bericht dat alle gegevens opnieuw moeten worden ingevuld. Ouderen ervaren ook vaak dat ze een te verouderd toestel hebben en daardoor geen gebruik kunnen maken van bepaalde toepassingen of applicaties. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de Coronalert-app, die enkel werkt op iPhones met het besturingssysteem iOS versie 13.6. Alle iPhones met oudere versies kunnen Coronalert niet installeren. Ook mensen met een Android-smartphone die ouder is dan versie 6 kampten met dat probleem en werden dus voor de keuze gesteld om de app niet te installeren of om van toestel te veranderen.

Digitale toepassingen waarvan de gebruiksvriendelijkheid te wensen overlaat en die te veel moeite vergen, worden niet gebruikt door ouderen. Daarom moet er bij het ontwerpen van digitale technologie en media meer worden stilgestaan bij mogelijke **beperkingen** en bij de mate van **taalbeheersing** van de gebruikers. Zo meldt Doof & Senior, de ouderenafdeling van Doof Vlaanderen, dat nog heel wat dove senioren moeite hebben om met de huidige digitale toepassingen om te gaan, omdat zeker oudere doven meer vertrouwd zijn met Vlaamse gebarentaal dan met geschreven Nederlandse taal. Ook ouderen met een **beperkt zicht** ervaren veel last bij het gebruik van digitale toestellen en applicaties. Voor ouderen met een andere moedertaal of een lagere geletterdheid is de taal die wordt gebruikt vaak een extra drempel die het gebruik van digitale toepassingen moeilijker maakt.

Sonja: “Ik weet me echt geen raad met al die digitale toepassingen. De automaten in de stations, de applicaties op de smartphone, de betalingen met de kaartlezer, ... Het is Chinees voor me en alles moet zo vlug gebeuren. De handelingen, maar ook de uitleg die je krijgt. Ik voel me dan echt dom en als ze dan vragen of ik het begrijp, durf ik dat niet toe te geven. Het

zou fijn zijn om geholpen te worden door iemand die er ook echt de tijd voor neemt en me door de verschillende procedures loodst.”

Eric: “Als ik problemen heb met mijn pc of smartphone, kan ik terecht bij BEEGO. Er komt dan een vriendelijke student langs die me heel goed uitlegt wat er is misgelopen en wat ik moet doen. Dit kost natuurlijk wel iets, maar gelukkig biedt onze stad digicheques aan die dat helpen bekostigen.”

Zelfs bij gebruiksvriendelijke digitale toepassingen botsen gebruikers wel eens op een probleem waarvoor ze niet meteen een oplossing zien en ondersteuning kunnen gebruiken. Uit de Digimeter 2019 blijkt dat slechts 28% van de 65- tot 74-plussers erop vertrouwt de meest voorkomende **problemen met digitale technologie** te kunnen oplossen. Dat betekent dat 72% van hen nood heeft aan iemand uit de omgeving of aan een **goede hulpverlening** om haar/hem bij de meest elementaire digitale problemen uit de nood te helpen. Naast een helpende hand bij problemen met het gebruik van internet of het benutten van digitale dienstverlening kunnen veel ouderen ook bij de **aankoop van een pc, tablet of smartphone** of bij het kiezen van een abonnement goeie raad gebruiken, want door het grote aanbod zien ze door de bomen het bos niet meer.

Zo'n helpende hand kan een vriend, een buur of een vrijwilliger uit je omgeving zijn, maar ook een hulpverlener of iemand die professioneel vertrouwd is met digitale toepassingen. Het gebrek aan iemand met meer kennis van zaken om je te helpen is een belangrijke drempel voor ouderen die worstelen met de digitalisering.

4. Beleidsaanbevelingen voor een Vlaams e-inclusiebeleid

Om het voor iedereen mogelijk te maken digitaal actief te zijn, moet een **overkoepelend Vlaams e-inclusiebeleid** zowel de digitale uitsluiting van ouderen voorkomen en het gebruik van digitale toepassingen door ouderen faciliteren. Dat vraagt aandacht voor de verschillende **drempels en hefbomen** die digitalisering biedt en voor de noodzakelijke flankerende ondersteuningsmaatregelen die genomen moeten worden.

Aanbeveling 1: een overkoepelend Vlaams e-inclusiebeleid, met onderzoek en continue monitoring

Actie: Voer een horizontaal e-inclusiebeleid vanuit een brede, coherente visie

Digitale inclusie is een transversale beleidsdoelstelling die via mainstreaming over alle beleidsdomeinen heen gevoerd moet worden. Het is dus niet enkel een taak voor het Departement Onderwijs of Media, het is een uitdaging die in ieder beleidsdomein aangepakt dient te worden. De Vlaamse Ouderenraad pleit voor een meer geïntegreerd e-inclusiebeleid, aangestuurd vanuit een coördinerend minister. Als het “Iedereen Digitaal”-actieplan gebruikt wordt als **overkoepelend beleidskader**, dan moet elke minister de nodige middelen vrijmaken en van digitale inclusie een prioritaire doelstelling maken om dit actieplan te laten slagen en de kwetsbare groepen in de online samenleving voldoende te ondersteunen.

Actie: ondersteun en versterk het onderzoek naar alle aspecten van digitale inclusie

Een efficiënt Vlaams e-inclusiebeleid stoelt op het **in kaart brengen en monitoren** van alle facetten van e-inclusie: de toegang tot internet en tot digitale toepassingen, de kennis en vaardigheden bij burgers, de drempels waarop mensen botsen en de impact van initiatieven en goede praktijken. Voor **ouderen boven 75 jaar** is het primordiaal dat ook zij als leeftijdsgroep ten gronde worden opgenomen in onderzoek, zodat hun specifieke digitale noden gekend zijn en aangepakt zullen worden. Nu blijven zij stelselmatig een blinde vlek.

Aanbeveling 2: Verzeker voor iedere oudere een kwalitatieve toegang tot internet, materiaal en digitale dienstverlening

Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot internet, hardware en software is een basisvoorwaarde voor digitale inclusie. Het is een recht dat voor iedere burger op een toegankelijke manier en tegen een betaalbare prijs beschikbaar moet zijn.

Actie: geef iedere oudere toegang tot het internet

De vorige Vlaamse regering besloot dat vanaf 21 juli 2017 alle nieuwe woningen en gebouwen in het Vlaamse gewest **'breedband-klaar'** gebouwd moeten worden en dat die verplichting ook geldt voor belangrijke renovatiewerken. Het doel was te garanderen dat elk huishouden in Vlaanderen een toegang tot snel internet kon worden geboden. Uit de laatste cijfers blijkt echter dat nog steeds 8% van de Vlaamse huishoudens niet over een internetverbinding beschikt. Deze huishoudens en de oorzaken waarom ze nog niet over een toegang tot internet beschikken, dienen in kaart te worden gebracht. Voor mensen in een sociaal kwetsbare positie moet de Vlaamse overheid voorzien in **ondersteuningsmaatregelen**. Daarnaast moet er in publieke gebouwen en belangrijke openbare plaatsen toegang zijn tot internet, via WIFI-hotspots waarvan iedereen gebruik kan maken.

Tijdens de coronacrisis is gebleken dat het niet in alle woongelegenheden in **woonzorgcentra** mogelijk was om over draadloos internet te beschikken. Deze infrastructuurvoorwaarde geldt pas vanaf 1 januari 2023 voor woonzorgcentra die voor 2017 erkend zijn. De Vlaamse Ouderenraad dringt erop aan dat de mogelijkheid om als bewoner in een woonzorgcentrum over draadloos internet te beschikken in kaart wordt gebracht en dat er initiatieven worden opgezet om deze vereiste versneld te verwezenlijken.

Actie: Garandeer dat ook financieel kwetsbare ouderen betaalbaar gebruik kunnen maken van het internet

Voor wie zich geen internetabonnement kan veroorloven, brengt een breedbandverbinding tot aan de woning weinig zoden aan de dijk. In een open brief aan de federale regering riep de taskforce e-inclusie daarom op om de voorwaarden voor het **sociaal telecomtarief** te herzien, het bedrag te verhogen en dit tarief automatisch toe te kennen. Verder zou ook één eenmalige tussenkomst voorzien moeten worden voor de installatie van internet in de woning voor alle rechthebbenden en dient de toegang tot het internet gevrijwaard te worden tijdens de periode van schuldhulpverlening.

In het nieuwe regeerakkoord verbindt de **federale regering** zich ertoe de mogelijkheid te onderzoeken om de consument die van het sociale tarief voor telecom geniet de keuze te laten maken voor mobiele in plaats van vaste diensten en ook te onderzoeken of de toekenning van het sociaal tarief voor telecom geautomatiseerd kan worden. Een wetsvoorstel voor de automatische toekenning van het sociaal telecomtarief was in juli 2020 al goedgekeurd door de Kamercommissie Mobiliteit. In het belang van de e-inclusie vraagt de Vlaamse Ouderenraad de Vlaamse regering om in besprekingen met de federale regering aan te dringen op een herziening van de voorwaarden van het sociaal telecomtarief en te wijzen op het belang van de automatische toekenning van dit tarief.

In haar relanceplan kondigde de Vlaamse regering aan dat ze via de werking van de **UiTPAS** een internettoegang zou garanderen aan iedereen die dit nodig heeft. Ook het systeem van **digicheques**, dat in steden als Gent en Sint-Niklaas in samenwerking met Beego geldt, waarbij deze cheques gebruikt

worden als betaalmiddel om een beroep te doen op de persoonlijke hulp van een IT-student, zou over heel Vlaanderen uitgebreid kunnen worden naar andere initiatieven of organisaties die helpen bij het verkrijgen van een digitale toegang of computer, het versterken van digitale vaardigheden of het bieden van persoonlijke assistentie. De Vlaamse Ouderenraad vraagt hier snel werk van te maken.

Vouchers en codes voor gratis internet werden tijdens de coronacrisis ook door Proximus en Telenet aan gezinnen in kansarmoede toegekend, respectievelijk via WiFree en Public Wifi. In oktober 2020 kondigde Telenet aan dat het telecombedrijf een proefproject voor een **basisinternetdienst** opstart in Mechelen. Hierbij kunnen gezinnen in kwetsbare situaties die thuis nog geen of zeer beperkte internetconnectie hebben gebruik kunnen maken van een pakket met beperkt volume (20 gigabyte per maand) en snelheid (5 mbps). Zo kunnen ze deelnemen aan de digitale economie en gebruik maken van de digitale dienstverlening. Voor de organisatie en bredere uitrol van dit project wil Telenet samenwerken met OCMW's, het onderwijs en sociale en middenveldorganisaties.

Actie: zorg dat ouderen gebruik kunnen maken van digitale toestellen

Ouderen die zelf geen pc, laptop of tablet bezitten, moeten terecht kunnen in een **digipunt** in hun gemeente. In deze publieke ruimtes met computers (bibliotheken, lokale dienstencentra, kringloopwinkels, gemeentelijke administratieve centra, ocmw's en caw's), kan er gebruik worden gemaakt van het internet, maar bijvoorbeeld ook van printers. Deze plekken moeten **makkelijk bereikbaar en toegankelijk** zijn. Ook na de werkuren zouden ouderen hier terecht moeten kunnen om gebruik te maken van computers en van het internet.

Een actor in het organiseren van een e-inclusieaanpak op maat van de gemeente is **Digidak**. Deze organisatie brengt lokale spelers samen en werkte al voor 19 gemeenten een traject op maat uit dat inspeelt op lokale noden en opportuniteiten. In de **openbare computerruimtes** van Digidak kan men vrijblijvend binnenlopen, gratis een computer en internet gebruiken en gebruik maken van initiaties en ondersteuning. Voor kleinere gemeenten die momenteel niet over het budget beschikken om werk te maken van openbare computerruimtes, zou de Vlaamse overheid middelen ter beschikking moeten stellen om te investeren in zulke lokale e-inclusieve computerruimtes.

Tijdens de coronacrisis werden er spontaan **solidaire initiatieven** gestart om ouderen in woonzorgcentra of thuis van een pc of tablet te voorzien, zodat ze minder geïsoleerd zouden zijn. Efficiënte crisismaatregelen en werkingen die voor een verbeterde toegang tot digitale toestellen hebben gezorgd, moeten door de overheid structureel verankerd worden.

In woonzorgcentra of ziekenhuizen ziet de Vlaamse Ouderenraad voordelen in de opstart van een uitleendienst voor digitale toestellen. OCMW's en CAW's zouden eveneens een uitleensysteem of de mogelijkheid van een **groepsaankoop** kunnen voorzien.

Aanbeveling 3: Investeer in de digitale geletterdheid van ouderen

Actie: garandeer de implementatie van het Vlaams Strategisch Plan Geletterdheid

De vijfde strategische doelstelling van het Vlaams Strategisch Plan Geletterdheid wil inzetten op het verhogen van de digitale geletterdheid van jong en oud, zodat ze volwaardig kunnen participeren in de snel digitaliserende maatschappij. Aangezien 58% van de 55- tot 74-jarigen niet over voldoende basisvaardigheden beschikt om te participeren aan de digitale samenleving, vraagt de Vlaamse Ouderenraad te voorzien in **specifieke budgetten** om initiatieven in het kader van deze doelstelling te realiseren.

Actie: verlaag de financiële en andere drempels voor ouderen om een cursus of infosessie te volgen

Door de continue digitale innovaties, die ook nieuwe competenties vergen, is het belangrijk dat ouderen de kans krijgen om hun digitale vaardigheden bij te spijkeren. Dat kan via opleidingen en infomomenten bij centra voor basiseducatie en voor volwassenenonderwijs, bij bibliotheken en socioculturele verenigingen en organisaties zoals **Seniornet Vlaanderen**. Het is belangrijk voor ouderen dat het tempo bij elk van die opleidingen op hen wordt afgestemd, anders haken ze af. Desnoods moet er geïnvesteerd worden in aparte groepen voor cursisten die nood hebben aan een trager tempo en meer oefeningen. Voor mensen die het financieel niet breed hebben, kan de drempel om zich hiervoor in te schrijven te hoog liggen. Systemen van **digicheques**, een **korting voor ouderen met een laag inkomen** of de **UitPAS** moeten het ook voor oudere cursisten toelaten om op een betaalbare manier aan cursussen of infosessies te participeren.

Actie: stimuleer en ondersteun laagdrempelige initiatieven om digitale vaardigheden te verwerven

Ouderen die geen zin of tijd hebben om een volledige cursus te volgen, hebben baat bij **kleinschalige initiatieven** met een vrije inloop, zoals digicafés, waar ze **in hun buurt** op een laagdrempelige manier bepaalde digitale vaardigheden kunnen verwerven. **Intergenerationele projecten**, waarbij jongeren ouderen kunnen helpen of **peer-to-peer-initiatieven** zoals Seniornet Vlaanderen, waarbij ouderen elkaar helpen en kennis delen, verlagen eveneens de drempel voor ouderen om aan hun digitale kennis en vaardigheden te werken. De Vlaamse overheid moet de initiatieven die opgezet worden vanuit lokale verenigingen, besturen, bibliotheken, scholen, buurtwerkingen, ... actief ondersteunen. De Vlaamse Ouderenraad vraagt hiervoor een structureel kader te voorzien.

Actie: blijf sensibiliseren over het belang van digitale basiskennis en –vaardigheden

Naar een deel van de ouderen toe blijft het belangrijk om te **sensibiliseren** over het belang van digitale vaardigheden en de mogelijke meerwaarde die bepaalde digitale tools kunnen hebben om actief ouder te worden en zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven. De Vlaamse Ouderenraad vraagt om hier langs diverse kanalen informatie- en sensibiliseringsinitiatieven rond op te zetten.

Actie: promoot hulpmiddelen voor digitaal laaggeletterde ouderen

Er zijn heel wat nuttige sites te vinden die ouderen helpen bij digitale verrichtingen zoals 123digit.be of de handleidingen op mediawijs.be. De Vlaamse Ouderenraad stelt evenwel vast dat deze vaak **onvoldoende gekend** zijn bij het brede publiek. Ook bij de lancering van nieuwe websites en online toepassingen is er vaak actievere bekendmaking en begeleiding naar ouderen toe nodig.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt om hier via de **openbare omroep** initiatieven rond op te zetten. Met “Beweeg in uw kot” maakte *Een* ‘s middags al tien minuten vrij om ouderen die thuis wilden bewegen te bereiken. Een gelijkaardig **laagdrempelig programma** in de daluren dat focust op nuttige digitale toepassingen en vaardigheden, veilig internetgebruik en het herkennen van digitale fraude zou voor deze doelgroep een welgekomen drempelverlagend initiatief zijn.

Aanbeveling 4: Maak ouderen digitaal weerbaarder en versterk hun motivatie om digitaal actief te zijn

Actie: maak ouderen digitaal weerbaarder

Heel wat ouderenorganisaties bieden ouderen die digitaal weerbaarder willen worden handvatten aan. Samen met deze organisaties op het terrein moet er bekeken worden hoe **infosessies, vormingen en één-op-één begeleiding** over veilig internetgebruik en het herkennen van vormen van online oplichting opgezet en opgeschaald kunnen worden. Samen met sensibiliseringscampagnes op radio en televisie moeten deze initiatieven gebruikers van digitale toepassingen inlichten, hun waakzaamheid verhogen en hen helpen risico’s beter te herkennen en in te schatten.

Actie: vergroot de transparantie qua gebruik van persoonlijke gegevens

Ouderen vragen een **beter zicht** te krijgen op hun persoonlijke gegevens die door de overheid, maar bijvoorbeeld ook door zorginstanties verzameld en gebruikt worden. Ze willen die gegevens op elk moment kunnen inkijken en nagaan met wie ze gedeeld worden, de gegevens waar nodig laten corrigeren en desgewenst ook zelf kunnen gebruiken en doorgeven voor hergebruik aan andere organisaties.

Aanbeveling 5: Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van digitale dienstverlening

Actie: digitale toepassingen die in opdracht van de overheid ontwikkeld worden, moeten ‘voor inclusie’ ontworpen worden

Wanneer ontwikkelaars van websites en applicaties van bij de start peilen naar en rekening houden met de specifieke noden en mogelijkheden van oudere gebruikers, en ook tijdens de ontwikkeling een

proces van co-creatie opzetten met hun doelpubliek, worden producten en diensten ontwikkeld waar ook ouderen gebruik van kunnen en willen maken.

Bij **ontwerpen ‘voor inclusie’** houden ontwerpers en andere betrokkenen bij het ontwerp van producten of diensten rekening met allerlei mogelijke **beperkingen of moeilijkheden** die gebruikers hebben of ervaren. Dit gaat dan zowel over heldere gebruikte taal en het gemak waarmee informatie wordt gevonden, als over de snelheid waarmee handelingen moeten gebeuren of paswoorden worden ingegeven. Er dient ook speciale aandacht te zijn voor alle mogelijke fysieke beperkingen. De **gebruiker en het gebruiksgemak** moeten centraal staan en het product is pas af als de gebruikers ermee tevreden zijn.

De Vlaamse overheid dient dit principe in alle initiatieven rond digitalisering en digitale innovatie door te trekken.

Actie: pas een e-inclusietoets toe op de bestaande Vlaamse diensten en garandeer dat alle toepassingen gebruiksvriendelijk zijn voor ouderen.

Een **e-inclusietoets of audit** kan gebruik maken van heel wat reeds bestaande richtlijnen, zoals de instructies van het Anysurfer-label. Diensten die slecht scoren op de toets moeten verplicht e-inclusief worden gemaakt.

Aanbeveling 6: Garandeer een ondersteuningsnetwerk en een betaalbare en klantvriendelijke hulpverlening voor ouderen met digitale problemen

Actie: zorg dat ouderen kunnen terugvallen op persoonlijke aanspreekpunten in hun omgeving wanneer ze hulp nodig hebben voor hun digitale problemen

Veel ouderen wenden zich graag tot iemand in hun buurt of wijk. Digitale initiatieven in de buurt kunnen de rol van ondersteuningsnetwerk op zich nemen. De overheid moet daarom investeren in **digitaal inclusieve initiatieven op buurniveau**. De Vlaamse Ouderenraad pleit voor een financieel kader dat initiatieven vanuit en samenwerkingen tussen verenigingen, lokale besturen, bibliotheken, scholen en buurtwerk ondersteunt. Tijdens digidoktermomenten in de bibliotheek, het woonzorgcentrum of andere publieke plekken kunnen ouderen op die manier terecht bij vrijwilligers die hen begeleiden en helpen met hun digitale problemen.

Voor ambtenaren en dienstverleners in mensgerichte sectoren, die rechtstreeks in contact komen met burgers, is het belangrijk dat ze **digitaal voldoende onderlegd** zijn en hun kennis geregeld opfrissen om burgers die hen om hulp vragen te ondersteunen bij hun digitale problemen. Dit geldt zeker voor dienstverleners die via e-loketten of andere digitale toepassingen op zorgvragen moeten ingaan. Lokale en bovenlokale overheden moeten daarom een **e-inclusief medewerkersbeleid** voeren, waarbij

het personeel de nodige digitale vaardigheden kan opbouwen en onderhouden en voldoende mediawijs is om deze rol te vervullen.

De nood aan voldoende digitale kennis en competenties geldt ook voor sociale professionals die cliënten in het welzijnswerk moeten kunnen ondersteunen. Mediawijs, UCLL en Link in de Kabel ontwikkelden hiervoor een **mediacoach**-opleiding voor de welzijnssector. Tijdens deze opleiding leren medewerkers mediawijsheid en digitale media integreren in de eigen sociale praktijk en organisatie en verwerven ze de nodige competenties om hun collega's, cliënten en patiënten te ondersteunen. Dergelijke initiatieven dienen breder uitgedragen en bekend gemaakt te worden richting andere sectoren.

Actie: waarborg dat ouderen een beroep kunnen doen op betaalbare professionele ondersteuning en hulp bij digitale problemen

Via de invoering van **digicheques** moeten ouderen aan verlaagd tarief of gratis gebruik kunnen maken van professionele hulpdiensten en 1-op-1-ondersteuningsinitiatieven.

Actie: besteed meer aandacht in de opleiding voor digitale professionals aan het omgaan met digitaal weinig of ongeletterde gebruikers

Waar sociale en maatschappelijke professionals moeten groeien in hun vaardigheden om cliënten op digitaal vlak bij te staan, is het voor digitale professionals belangrijk dat er in het curriculum meer aandacht besteed wordt aan de **omgang met** bijvoorbeeld **oudere gebruikers** die het specifieke jargon niet begrijpen. Bij informaticaopleidingen of opleidingen voor helpdeskmedewerker moet er daarom meer oog zijn voor het (telefonisch, online of oog in oog) begeleiden of uitleg geven aan digibeten.

Aanbeveling 7: Blijf investeren in niet-digitale persoonlijke dienstverlening

Actie: veranker het recht op persoonlijke, niet-digitale dienstverlening voor alle essentiële basisdiensten

Ook wanneer de overheid de bovenstaande zes aanbevelingen ten volle realiseert, zullen er nog altijd burgers zijn die geen gebruik kunnen of willen maken van (bepaalde) digitale toepassingen. De digitalisering mag niemand's mensenrechten aantasten of ertoe leiden dat ze in het gedrang komen. Zeker in essentiële basisdiensten mag de digitalisering voor de Vlaamse Ouderenraad niet ten koste gaan van de toegang tot persoonlijke dienstverlening. Informatie en dienstverlening die cruciaal is voor mensen hun persoonlijke situatie en rechten moet ook via niet-digitale kanalen aangeboden blijven worden.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt dan ook om voor essentiële basisdiensten (overheidsdiensten, ziekenhuizen, banken, postkantoren, energie en telecom, openbaar vervoer, ...) het recht op persoonlijke, niet-digitale dienstverlening te verankeren en te monitoren.

Actie: stimuleer sectoren met een belangrijke maatschappelijke dienstverlening om in te zetten op een slimme mix van kanalen via het 'click – call – face – home' principe

Volgens het 'click – call – face – home' principe vullen kanalen elkaar aan én versterken ze elkaar, op maat van elke burger. Via '**click**' is het grootste deel van de dienstverlening altijd digitaal beschikbaar, via een webpagina, een applicatie of een chatbot. Voor wie het gebruik van de digitale dienstverlening niet lukt, is er parallel een '**call**'-functie beschikbaar. Hier wordt wie niet digitaal wegwijs raakt telefonisch verder geholpen en geïnformeerd, of biedt men telefonisch laagdrempelige begeleiding bij de digitale dienstverlening. Via het loket kan men oog in oog ('**face**') de diensten aanbieden. Het '**home**'-principe richt zich specifiek op kwetsbare groepen die zich moeilijk kunnen verplaatsen. Daar wordt er thuis in een persoonlijke dienstverlening voorzien.

Dit principe moet voor de Vlaamse Ouderenraad de leidraad vormen in alle vormen van essentiële maatschappelijke dienstverlening. Hiervoor moeten de niet-digitale vormen van dienstverlening laagdrempelig vindbaar, kwaliteitsvol en toegankelijk zijn.

Actie: garandeer dat de digitalisering van informatie en diensten er niet toe leidt dat persoonlijke contacten en niet-digitale verrichtingen duurder worden

Het **duurder maken** van ritten of diensten voor ouderen die deze niet online of via een app kunnen aankopen of ontvangen werkt **discriminerend** ten aanzien van de meest kwetsbaren in onze samenleving. De duurdere SMS-tickets in vergelijking met de app-tickets van De Lijn zijn hier een uitgesproken voorbeeld van. Dergelijke maatregelen versterken het **risico op armoede en uitsluiting** van zij die maatschappelijk net het meest kwetsbaar zijn. De Vlaamse Ouderenraad dringt er bij de Vlaamse regering op aan om dit principe mee te bewaken.

Goedgekeurd door de algemene vergadering op 16 december 2020.