

# HELP, IK HEB DE DIGITALE TREIN GEMIST!

DE DIGITALISERING GAAT VOOR SOMMIGE OUDEREN TE SNEL.



# Inhoudstafel

<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
<b>Vergrijzing en digitalisering: de realiteit achter de statistieken....</b>	<b>3</b>
<b>Hoe ziet vandaag de digitalisering van ons zorg- en dienstverleningsaanbod eruit?.....</b>	<b>4</b>
<b>Voordelen van digitalisering voor ouderen?.....</b>	<b>5</b>
<b>Nadelen van digitalisering voor ouderen?.....</b>	<b>7</b>
<b>Ouderen en digitalisering? Een weg vol obstakels!.....</b>	<b>7</b>
<b>Wat bestaat er al om ouderen digitale vaardigheden bij te brengen?.....</b>	<b>8</b>
<b>Hoe leer je ouderen digitale vaardigheden het best aan?.....</b>	<b>10</b>
<b>Welke rol kan de sociaal werker spelen in dit verhaal?.....</b>	<b>10</b>
<b>Vergrijzende bevolking in een digitale wereld: iets wat sociaal werk zeker aanbelangt.....</b>	<b>11</b>

# Inleiding

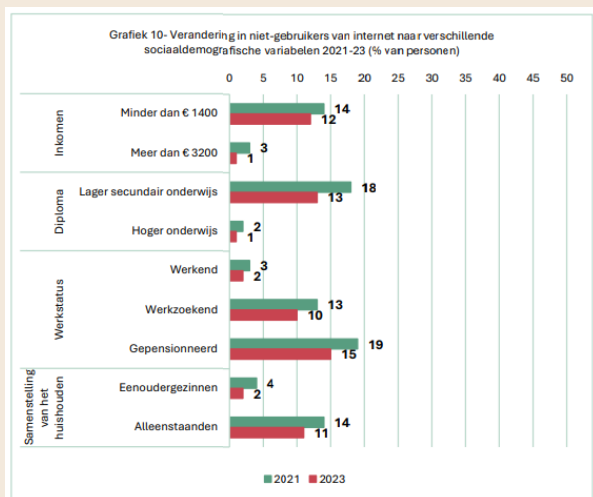
Vergrijzing is een maatschappelijke ontwikkeling die me enorm interesseert. Wellicht zit het hebben van een mama die werkt als ergotherapeut in een woonzorgcentrum (WZC) daar wel voor iets tussen. In datzelfde woonzorgcentrum deed ik ook zelf vrijwilligerswerk en vakantiejobs. De beslissing om voor mijn stage de doelgroep ouderen uit te kiezen was dan ook een logisch gevolg. Tijdens mijn twee stageperiodes in het kader van mijn opleiding Sociaal Werk (februari - mei 2024 en oktober 2024 - januari 2025), in het Lokaal Dienstencentrum (LDC) De Boei in Gent, maakte ik uitgebreid kennis met de uitdagingen die gepaard gaan met de vergrijzing.

Één ding sprong daarbij in het oog: de snelheid waarmee de samenleving digitaliseert. De coronacrisis zorgde voor een versnellend effect, waardoor zowel de publieke als private sector extra hebben ingezet op de digitalisering van hun dienstverlening (Lombardo, Mordonini, & Tomaiuolo, 2021 in Campens, Vercruyssen, Verté, & De Witte, 2023). Maar ook omwille van besparingen wordt het fysieke contact steeds meer beperkt en wordt volop ingezet op de uitbouw van online dienstverlening. Hierdoor wordt de burger gedwongen om nieuwe technologieën aan te leren om te communiceren of zich te informeren (Campens, Vercruyssen, Verté, & De Witte, 2023). Denk maar aan bankverrichtingen, het indienen van een

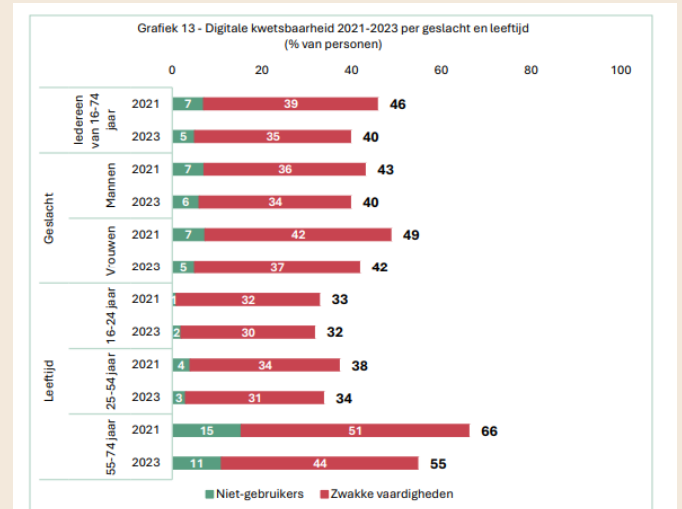
belastingaangifte of het maken van een doktersafpraak. Heel wat mensen zoeken hiervoor hulp bij sociaal werkers, maar die hebben niet steeds tijd om elke keer opnieuw de mensen op te volgen. Uitzonderlijk helpen met een digitaal probleem lukt, zolang dit geen structurele opdracht wordt.

Allemaal niet zo vanzelfsprekend voor een aantal groepen in de samenleving. Er zijn heel wat factoren die het risico op digitale kwetsbaarheid vergroten. Naast een laag inkomen of een hogere leeftijd kunnen ook een slechte gezondheid, een laag opleidingsniveau, werkloosheid, anderstalig of alleenstaand zijn een rol spelen (Brotcorne & Ponnet, 2024). Voor mensen met een laag inkomen is het vaak financieel onmogelijk om toestellen aan te kopen die hen toegang tot het internet verlenen. Ouderen, vaak alleenstaand, hebben dan weer minder sociale ondersteuning die hen helpt om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Ze hebben ook vaak te kampen met gezondheidsproblemen (bijvoorbeeld slechthoortheid of gehoorverlies), wat het leren van nieuwe digitale vaardigheden ook weer bemoeilijkt. Laagopgeleiden of anderstaligen vinden het op hun beurt vaak moeilijk om digitale ontwikkelingen bij te houden, waardoor hun vaardigheden achterblijven. Tot slot missen werklozen vaak de kansen om digitale vaardigheden aan te leren omdat die op de werkplek juist meer beschikbaar zijn. Allemaal factoren die vaak met elkaar verbonden zijn, wat het risico op digitale kwetsbaarheid nog groter maakt.

Het groeiend aantal Vlaamse ouderen loopt misschien nog wel het grootste risico op digitale uitsluiting. De moeilijkheden die de gemiddelde 65-plusser daarbij ondervindt, kon ik tijdens mijn stage met eigen ogen vaststellen. Omdat sommige informatie nog uitsluitend online te vinden is, missen ouderen geregeld noodzakelijke en belangrijke informatie rond zorg- of dienstverleningsmogelijkheden. In de Barometer Digitale Inclusie 2024 stelden de auteurs enkele verbanden visueel voor op een grafiek. Zo kan je op de eerste grafiek hieronder het verband tussen enkele sociaaldemografische variabelen en het internetgebruik zien. Vervolgens zie je op de tweede grafiek het verband tussen de digitale kwetsbaarheid en je leeftijd of geslacht.



Figuur 1: Het verband tussen verschillende sociaaldemografische variabelen en het niet gebruiken van het internet.



Figuur 2: Het verband tussen je digitale kwetsbaarheid en geslacht/leeftijd.

Het valt me op dat er steeds minder offline alternatieven voor bepaalde dienstverleningen worden aangeboden. Neem nu de dienstencheques. Los van het feit dat ze sinds 1 januari 2025 duurder zijn geworden, zullen ze vanaf juni ook niet langer op papier te verkrijgen zijn. Je bent dus niet enkel verplicht een online-account aan te maken, je moet ze ook digitaal bestellen en beheren. Toegang tot het internet, een e-mailadres, een pc of smartphone zijn al even noodzakelijk. Dus kunnen we niets anders dan vaststellen dat het ouderen vandaag moeilijk gemaakt wordt.

Gelukkig is een deel van de groep ouderen voldoende zelfredzaam, dankzij hulp van kinderen of kleinkinderen of door lessen te nemen. Maar dit is een heel ander verhaal bij ouderen die niet kunnen terugvallen op een netwerk, niet over voldoende financiële middelen beschikken of eenvoudigweg laaggeletterd zijn (Danckaerts, 2022). Hoe kunnen we ervoor zorgen dat zij de digitale trein niet missen? Een

belangrijke vraag, want geen evidentie voor heel wat mensen. Mensen zoeken wel hulp bij sociaal werkers, maar vaak behoren deze taken niet tot hun takenpakket en kunnen er onmogelijk op onregelmatige basis worden bijgenomen.

Om mijn observaties te ondersteunen onderzocht ik via gesprekken met ouderen (vaak laagopgeleid en met een laag inkomen) op mijn stageplaats, een literatuuronderzoek en verschillende interviews wat de impact is van de digitale kloof op de toegankelijkheid van de zorg- en dienstverlening. Het uitgebreide bronnenmateriaal dat ik vond via de Vlaamse Ouderenraad, deed me beslissen om te focussen op de Vlaamse en nog thuiswonende oudere (al dan niet met een netwerk). Ik gebruik ook

bewust de term 'oudere' omdat ook de Vlaamse Ouderenraad hier de voorkeur aan geeft. Vanaf wanneer je een oudere bent is natuurlijk moeilijk te zeggen. Zelf leg ik de grens op 65 jaar omdat dit ook de grens is die op federaal niveau wordt gelegd (Vlaamse Ouderenraad, 2018, p.3).

Kortom, ik hoop duidelijk te maken dat de beperkte digitale vaardigheden van sommige ouderen hun zelfredzaamheid belemmeren, maar ook welke uitdagingen er zijn voor sociaal werkers. Hopelijk kan dit artikel ertoe bijdragen om het leven van de meest kwetsbaren in onze samenleving wat gemakkelijker te maken en ervoor zorgen dat ouderen met beperkte digitale vaardigheden beter ondersteund worden om hun vaardigheden bij te schaven.

## **Vergrijzing en digitalisering: de realiteit achter de statistieken**

Door de vergrijzing zijn we in België met steeds meer ouderen. Hiervoor is in eerste instantie de stille- en de babyboomgeneratie verantwoordelijk. Bovendien stijgt hun aantal dat in een eenpersoonshuishouden woont aanzienlijk. Op zich best goed, maar ze moeten ook hun plan kunnen trekken natuurlijk, zoals ook beschreven op de website van Statbel (2024). Volgens Statistiek Vlaanderen blijkt dat ongeveer 19% van de Vlamingen 67 jaar of ouder is (voor het laatst gemeten in juli 2024), met andere woorden bijna 1 op 5. Deze groep heeft het niet gemakkelijk om in deze wereld te blijven meedraaien.

Tijdens een webinar in 2022 georganiseerd door Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum Digitale Mediawijsheid, deelde Marc Soubry, beleidsmedewerker inclusie en participatie van de Vlaamse Ouderenraad, enkele cijfergegevens met betrekking tot ouderen en hun toegang tot het internet: 18% van de groep 65- tot 74-jarigen beschikt niet over een smartphone en 33% niet over een laptop. 10% heeft thuis zelfs geen internet. In de groep van de 55- tot 74-jarigen zien we dat maar liefst 58% niet beschikt over de digitale basisvaardigheden om digitale informatie te verwerken, te

communiceren, technische problemen op te lossen of de noodzakelijke software te gebruiken. Gelukkig geeft 65% van de 65- tot 74-jarigen wel aan meer te willen leren over digitale technologieën en hoe ze deze kunnen gebruiken. Het valt overigens op dat er weinig informatie beschikbaar is over 75-plussers. Dit maakt het onmogelijk om een volledig beeld te krijgen van de situatie. In 2024 liggen deze cijfers in dezelfde lijn. In de Barometer Digitale Inclusie van 2024 staat dat nog altijd 61% van de 65- tot 74-jarigen digitaal kwetsbaar is. Dit omdat 16% geen gebruik maakt van het internet en 45% over zwakke digitale vaardigheden beschikt (Brotcorne & Ponnet, 2024).

Zoals eerder vermeld is ouderdom niet de enige factor die het risico op digitale

kwetsbaarheid verhoogt. Het internetgebruik van ouderen hangt ook af van hun socio-demografische achtergrond. Jorrit Campens (2022) vertelt tijdens het al eerdergenoemde webinar dat we het kleinste percentage internetgebruikers terugvinden bij de groep ouderen, ouder dan 80, lager opgeleid, afkomstig uit een lage inkomensklasse en weduwe of weduwnaar. Dit benadrukt nog meer de grote diversiteit binnen de verschillende ouderengroepen. Er is ook een gendersverschil zichtbaar. Vrouwen op leeftijd hebben het vaak moeilijker met de digitale vernieuwingen dan de mannen. Vrouwen zullen dan ook sneller geneigd zijn om hulp te vragen dan mannen (Brotcorne & Ponnet, 2024).

## **Hoe ziet vandaag de digitalisering van ons zorg- en dienstverleningsaanbod eruit?**

Door de coronacrisis schakelde de digitalisering van de zorg- en welzijnssector nog een versnelling hoger, logisch want in de hele maatschappij werd toen volop ingezet op nieuwe technologieën. Mediawijs ziet tal van voordelen (sneller een afspraak kunnen maken, zorgverleners hebben meer tijd om te luisteren naar hun cliënten of patiënten,...) en stelt dat de toegankelijkheid en efficiëntie van de dienstverlening erop vooruit zou moeten gaan. Maar dat is slechts theorie, want ondertussen weten we dat dit niet voor iedereen geldt. Bovendien leidt het voor heel wat zorgverleners in de sector, tot

meer stress en minder waardevolle contacten met collega's. Heel wat diensten gaan zelfs al zover dat er enkel de optie online overblijft. Een goede zaak voor sommigen, maar voor anderen een manier om volledig buiten spel te worden gezet (Mediawijs, 2024).

Twee voorbeelden die een duidelijke kijk geven op de problemen.

Een dame die LDC De Boei geregeld bezoekt, moet regelmatig van het internet gebruikmaken in het kader van hulpverlening. Zo moest ze dringend een doktersafspraak maken. Omdat ze over pc, noch smartphone beschikt, kwam ze

naar het LDC voor hulp. De buurtzorgster hielp haar het telefoonnummer opzoeken en luisterde mee tijdens het telefoongesprek. Het secretariaat van de arts verzocht haar om online een afspraak vast te leggen omdat dit niet meer via de telefoon kan. Er zat niets anders op voor de buurtzorgster om met haar e-mailadres een afspraak online te maken.

Een andere dame ondervond problemen omdat haar documenten rond pensionering niet langer meer worden opgestuurd door Bpost, maar enkel nog beschikbaar zijn via Doccle, het online

platform dat door verschillende bedrijven, ziekenhuizen en overheden wordt gebruikt om facturen en officiële documenten te versturen. Ook toegang krijgen tot mypension, Nexushealth of het gebruiken van een bankapp is verre van evident. Ze vertelde dat ze al 20 jaar niet meer professioneel actief is en het weinige dat ze weet over digitalisering zelf heeft uitgezocht. Naast de zorg voor haar zwaar zieke echtgenoot, zorgt de digitalisering voor angst en slapeloze nachten. Ook haar zelfvertrouwen kreeg een flinke deuk omdat ze zich geregeld dom voelt (Danckaers, 2022).

## Voordelen van digitalisering voor ouderen?

Hoewel sommige ouderen het internet als iets zeer negatief beschouwen, vind ik zelf dat de digitalisering ook wel leidt tot positieve dingen in hun leven.

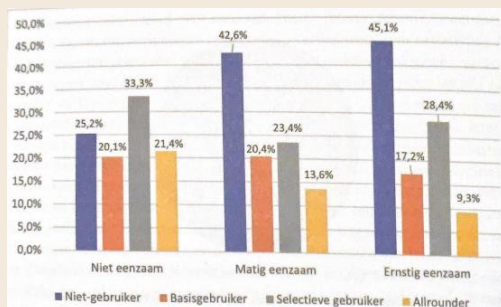
In het boek *‘Oud en digitaal: realiteit of utopie?’* geven de auteurs mooi weer welke positieve impact de digitalisering heeft op mensen die minder mobiel en/of eenzaam zijn. Aangezien zolang mogelijk in je vertrouwde omgeving blijven wonen tegenwoordig het streefdoel is, moeten de thuiswonende ouderen zich voldoende kunnen verplaatsen. Uit onderzoek bleek dat de ouderen die wel nog gebruik maken van de 3 populairste middelen om zich te verplaatsen (auto, fiets en te voet), ook meer internet gebruiken. Het is echter verontrustend dat net die ouderen, die minder mobiel en sneller aan huis gekluisterd zijn, minder beroep doen op het internet. Het is belangrijk dat we deze ouderen ondersteunen, want de digitalisering

biedt voor hen heel wat extra mogelijkheden om contacten te onderhouden en om aan de (digitale) samenleving deel te nemen. (Campens, et al., 2023).

Over het algemeen zorgt de digitalisering ook voor het tegengaan van eenzaamheid bij ouderen. Dit is tijdens corona nog meer duidelijk geworden, maar dit was ook daarvoor al het geval. Het hebben van online contacten hoeft geen bedreiging te vormen voor fysieke contacten, het is voor sommigen vooral een welgekomen aanvulling. Meer nog, sociale contacten kunnen juist sterker worden en de beschikbare technologieën kunnen mensen de kans geven ze beter te onderhouden, bijvoorbeeld als familie ver weg woont. Ze kunnen zelfs online nieuwe mensen leren kennen. Er is een duidelijk verband tussen het online actief zijn en gevoelens van eenzaamheid. Hoe minder



internetactief de ouderen zijn, hoe vaker ze last hebben van eenzaamheid. Ook de cijfergegevens bevestigen dit. 45,1% van de thuiswonende ouderen die echt lijden onder de eenzaamheid en 42,6% die aangeven zich af en toe eenzaam te voelen, maakt geen gebruik van het internet. Het actieve gebruik van het internet heeft dus wel een positieve invloed op het eenzaamheidsgevoel. Als je thuis wil blijven wonen, kunnen digitale hulpmiddelen een belangrijk verschil maken. Dit fenomeen heet ‘ageing in place’ en betekent het vermogen om veilig, onafhankelijk en comfortabel in je eigen huis en gemeenschap te blijven wonen ongeacht leeftijd, inkomen en vaardigheden. En daar wringt nu net het schoentje... (Campens et al., 2023).



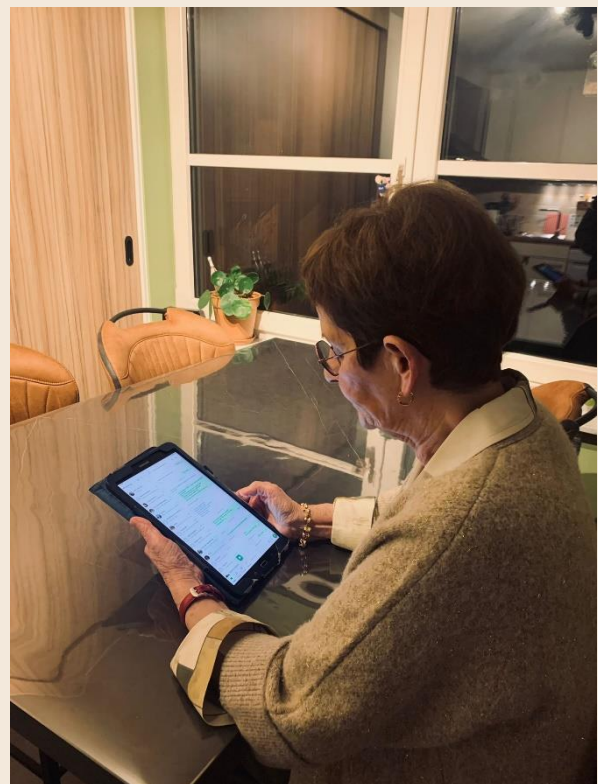
Figuur 3: eenzaamheid in functie van het internetprofiel

Maar naast het doorbreken van eenzaamheid, kunnen digitale innovaties het leven van ouderen ook gemakkelijker en veiliger maken. Een goed voorbeeld hiervan is het PAS-alarm (Persoonlijk Alarm Systeem), waarbij een oudere via een druk op een polsbandje meteen een hulpverlener of familielid verwittigt. In een filmpje rond

levenskwaliteit op het YouTube-kanaal van de stichting LOC, een netwerk van mensen die betrokken zijn bij zorg en welzijn, legt een dame uit hoe belangrijk haar iPad voor haar is.

### “Mijn iPad is mijn verbinding met de rest van de wereld!”

Duidelijker dan deze uitspraak kan het niet zijn. Ze benadrukt hoe haar iPad haar helpt om mee te zijn en haar geheugen te trainen. Ze vindt het belangrijk om haar algemene kennis te behouden en hiervoor actief gebruik te maken van digitale technologieën (LOC Waardevolle zorg, 2016).



© Julie Lepoutre



# Nadelen van digitalisering voor ouderen?

En toch blijven heel wat ouderen zeer negatief over het gebruik van digitale tools. Dat heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat er risico's zijn bij het gebruik ervan. Als ik bepaalde phishingberichten, zoals hiernaast, niet herken, geldt dit zeker ook voor ouderen. Phishing maakt ouderen wantrouwig en bang, waardoor ze weigerachtig blijven staan tegenover digitalisering. Veiligheid en privacy leiden tot 'drukangst': angst om toetsen in te drukken omdat je bang bent iets verkeerd te doen (Campens et al., 2023). Dit gevoel wordt nog versterkt door de vele waarschuwingen met betrekking tot de gevaren van het internet. Opleidingen en infosessies rond privacy en veiligheid zijn bovendien

vaak onvoldoende afgestemd op deze doelgroep: typisch vakjargon en heel wat Engelse termen.

Misschien moeten opleidingen net meer nadruk leggen op de voordelen die de digitalisering biedt. Mensen behoeden voor valkuilen en risico's is goed, maar er moet een gezond evenwicht blijven

(Drooghmans, 2022). Zeker als ouderen al eens het slachtoffer waren van phishing, is het moeilijk om hen nog van de voordelen te overtuigen.



Fluvius:  
Fluvius heeft beslist dat u een terugbetaling ontvangt van €221,74. Bevestig uw bankrekening om de terugbetaling te ontvangen via:  
<https://cutt.ly/G5YpVCm>  
  
Cher,  
Fluvius a décidé Que vous recevrez un remboursement de €221,74. Confirmez votre compte bancaire pour recevoir le remboursement:  
<https://cutt.ly/G5YpVCm>

Figuur 4: screenshot van een ontvangen sms-bericht



Hey mama, dit is mijn nieuwe nummer, kun je het opslaan en mij op Whatsapp een bericht sturen

Figuur 5: screenshot van een ontvangen sms-bericht

## Ouderen en digitalisering? Een weg vol obstakels!

Ouderen stuiten vaak op struikelblokken die hen belemmeren in hun deelname aan een steeds snellere digitalisering van onze samenleving. Hierdoor voelen ze zich meer en meer uitgesloten. De Vlaamse Ouderenraad kaartte dit probleem een aantal jaar geleden aan en stelde een adviesplan op voor de Vlaamse Overheid. Het plan bevat aanbevelingen en cijfermateriaal om het beleid te sturen en mogelijke oplossingen aan te reiken.

Het eerste obstakel is de toegang tot het internet zelf en het bezit van digitale toestellen (Vlaamse Ouderenraad, 2020). Dit blijkt ook uit een getuigenis die

aan bod kwam in het eerder vermelde webinar georganiseerd door Mediawijjs in 2022.

---

*Getuigenis van 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." (webinar digitale inclusie, 2022)*

---

Veel ouderen missen ook de noodzakelijke digitale geletterdheid om met deze toestellen te werken. Sommigen krijgen de nieuwe digitale

technologieën niet onder de knie, terwijl anderen de motivatie niet vinden of het niet nodig achten om ze aan te leren. (Vlaamse Ouderenraad, 2020). Maar ook leeftijd gerelateerde problemen, zoals vergeetachtigheid, een slechtere motoriek, verminderd gehoor en/of zicht, maken het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden moeilijk. Ook hebben ouderen meer tijd, oefening en herhaling nodig om een nieuwe vaardigheid onder de knie te krijgen (Campens et al., 2023).

Een ander probleem is de gebruiksvriendelijkheid van apparaten en apps, of het gebrek eraan (Vlaamse Ouderenraad, 2020). Willen we de meest kwetsbaren mee aan boord krijgen, dan moeten we bij de ontwikkeling van technologieën meer rekening houden

met hun noden en behoeften. Apps zijn vaak niet intuïtief genoeg en worden bovendien vaak door jongere mensen ontwikkeld. Tot slot ontbreekt ook het persoonlijk contact, iets waar ouderen net veel belang aan hechten (Butterlin, 2020).

De drempel om ICT-lessen te volgen is vaak te hoog, bijvoorbeeld omwille van financiële redenen. Zij die de stap toch durven zetten, krijgen af te rekenen met nieuwe obstakels. Een gebrek aan zelfvertrouwen of groeiende frustraties als blijkt dat ze de vaardigheden niet onder de knie krijgen. Gevoelens, die een positief ingestelde lesgever mee kan helpen overwinnen (Campens et al., 2023).

## **Wat bestaat er al om ouderen digitale vaardigheden bij te brengen?**

Als ouderen een netwerk hebben, is dit vaak het eerste waar ze een beroep zullen op doen. Ze kunnen meestal bij kinderen en kleinkinderen terecht voor hulp. Sommige ouderen zijn zeker bereid om zich bij te scholen, omdat ze mee willen zijn met de laatste ontwikkelingen, nieuwsgierig zijn naar de verschillende mogelijkheden en hun kennis en vaardigheden willen aanscherpen. Ze beseffen ondertussen dat hulp vragen aan de winkelbedienden bij aankoop van een toestel niet tot de mogelijkheden behoort (Drooghmans, 2022).

Gelukkig zijn er diverse initiatieven die kunnen helpen. Zo probeert De Federatie bijvoorbeeld samen met De klik! twee

jaar lang de digitale drempels in het leven van ouderen te verlagen door in te zetten op digitale vaardigheden, digitaal zelfvertrouwen en zelfredzaamheid (De Federatie, z.d.). Digitale noden en interesses worden in kaart gebracht om vervolgens een traject op maat uit te werken. In de 'onderdompelingsfase' worden workshops georganiseerd, waarbij vanuit een ervaringsgerichte benadering wordt gewerkt. In de 'activeringsfase' worden de acties geconcretiseerd, waarbij er voor de deelnemers een meer actieve rol is weggelegd. Dit betekent opgedane kennis doorgeven aan leeftijdsgenoten

die het nodig hebben (Departement Cultuur, Jeugd en Media, 2021).

Ook als je niet beschikt over een toestel, kan men terecht in openbare voorzieningen waar computers beschikbaar zijn (bijvoorbeeld de bibliotheek). Ook bestaan er uitleendienstten voor als ze een toestel wat langer willen lenen (webinar Digitale inclusie, 2022).

Tot slot heb je ook de Digibanken, Digipunten en Digicafés die bedoeld zijn om de ouderen hun digitale vaardigheden op te krikken.

Digibanken zijn initiatieven in heel Vlaanderen waar burgers met al hun digitale vragen terecht kunnen. Verschillende partners werken er samen: lokale overheden, bedrijven, sociale dienstverleners en maatschappelijke organisaties. Elk vervult zijn rol en samen spelen ze in op de lokale noden. Je kan er een laptop of smartphone lenen, krijgt er uitleg hoe je online je busticket koopt of hoe je een CV opstelt, enz. (Vlaamse overheid, z.d.). Een digibank bestaat vaak uit meerdere Digipunten, die je op heel wat plekken vindt, zo ook op mijn stageplek LDC De Boei. Pieter, die er als ‘digi-vrijwilliger’ actief is, kan je hiernaast zien op de foto. Hij legde me uit wat het Digipunt volgens hem onmisbaar maakt. Hij heeft vroeger gewerkt in de ICT-wereld, maar kan dat niet meer omwille van zijn ASS. Zijn rol als vrijwillige digihelper, biedt hem de mogelijkheid om te doen waar hij goed in is, namelijk zijn digitale kennis en ervaring gebruiken om ouderen vooruit te helpen. “Bij

Digipunten kan je terecht met tal van digitale vragen en deze kunnen zeer uiteenlopend zijn. Vragen rond Facebook of het aansluiten van een fotoprinter op iemands smartphone. Digipunten zijn voor ouderen onmisbaar omdat het aanleren van digitale vaardigheden ook een risico kan inhouden.”

### **“Damage prevention is immers beter dan damage controle.”**

“In sommige Digipunten wordt er een vast wekelijks moment georganiseerd, waarbij de digihelper burgers helpt met allerlei alledaagse praktische zaken. Hier, in LDC De Boei, werken we volgens afspraak.” (Pieter, persoonlijke communicatie, 8 januari 2025).

Tot slot zijn er de meer algemene opleidingen, workshops en computerlessen, waar naast ouderen ook andere doelgroepen naartoe kunnen gaan. Een uitgelezen kans voor eenzame mensen om in contact te komen met anderen. Toch is deelnemen voor heel wat ouderen, niet vanzelfsprekend omwille van de prijs of het beperkte of onbekende aanbod. Vaak zijn deze cursussen ook niet op maat van deze doelgroep. Maar vergeten we ook



© Julie Lepoutre



© Julie Lepoutre

niet praktische problemen zoals de verplaatsing of het hebben van schaamte. (Drooghmans, 2022).

## Hoe leer je ouderen digitale vaardigheden het best aan?

Door ouderen zelfstandig te leren zoeken op het internet, kan je ze alvast al wat op weg helpen. Er zijn namelijk heel wat documenten en filmpjes met uitleg te vinden (Drooghmans, 2022).

De persoon die hen lesgeeft is best een ervaringsdeskundige waardoor de communicatie automatisch vlotter loopt en de drempel minder hoog is. Zo zijn oudere vrijwilligers, met een achtergrond in ICT of als leerkracht, vaak het geschiktst om hun leeftijdsgenoten de kneepjes van het vak aan te leren. Volgens het boek *‘Oud en digitaal: realiteit of utopie?’* zouden deze lesgevers best met twee zijn. Iemand geeft vooraan les en een tweede persoon kijkt mee over de schouder van de leerling om bij te springen waar nodig (Campens et al., 2023). Eric, die samen met zijn vrouw al jaren de computerlessen voor zijn rekening neemt in LDC De Boei, ziet het als volgt: “Er moeten meer online diensten

ontwikkeld worden op niveau van beginners.”

### **“Waarom niet ouderen betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe technologieën?”**

(Eric, persoonlijke communicatie, 9 januari 2025). Anne, die al jaren lessen rond computer- en smartphonegebruik volgt, ziet het als volgt: “Zowel mijn man als ikzelf, hebben al meerdere van zo’n lessenreeksen gevolgd en het blijft nodig om verder te doen, momenteel ben ik Windows 10 aan het opfrissen. Ook wij blijven dagelijks nog botsen op al de ingewikkelde Engelse termen en het feit dat je tegenwoordig alles online moet kunnen. Zo is het onlangs zeer moeizaam gelukt om bij de oogarts een afspraak te maken. Als wij het al moeilijk hebben met deze zaken, wat moet het dan zijn voor mensen die geen beroep doen op soortgelijke lessen?” (Anne, persoonlijke communicatie, 23 januari 2025).

## Welke rol kan de sociaal werker spelen in dit verhaal?

Zoals in de inleiding vermeld, hebben sociaal werkers niet altijd de tijd om mensen langdurige hulp aan te bieden. Bij een eenmalige administratieve of

digitale vraag kunnen ze uiteraard wel eens helpen, maar een gestructureerde opvolging valt niet binnen hun takenpakket. In het boek *‘Oud en digitaal:*

*realiteit of utopie?*’ onderscheidt men 3 verschillende groepen ICT-lesgevers voor een oudere doelgroep. Toch worden sociaalwerkers als één van deze groepen ICT-lesgevers gezien. Aangezien ze toch al hulp en ondersteuning aanbieden, stellen de auteurs dat ze hen dan ook meteen kunnen helpen bij het aanleren van digitale technologieën. Sociaal werkers zijn uiteraard geen experts, maar hun kennis is zeker voldoende. Hoewel ze zich soms onbekwaam achten om les te geven aan ouderen, zijn zij wel degenen die als geen ander de behoeften

en de wensen van de ouderen kennen (Campens et al., 2023). Tegengaan van uitsluiting en dus zorgen voor digitale inclusie behoren echter wel tot het takenpakket van een sociaal werker, maar het moet binnen de mogelijkheden blijven. Naast ondersteuning bieden en het doorverwijzen naar geschikte diensten. Een andere taak is bewustzijn creëren en samen met andere actoren in het werkveld initiatieven ontwikkelen om de digitale kloof te overbruggen (Onlinehulp-Vlaanderen, z.d.).

## **Conclusie – Vergrijzende bevolking in een digitale wereld: iets wat sociaal werk zeker aanbelangt.**

Dat je vandaag niet meer om digitalisering heen kan, staat vast. Dit geldt voor iedereen en dus ook voor de oudere populatie. We moeten ons bewust zijn van een reeks pijnpunten die moeten worden weggewerkt. Ondanks de reeds bestaande initiatieven, zoals Digipunten en allerlei lessen, moeten ook de sociaal werkers en de ouderen zelf een bijdrage leveren. De verschillende initiatieven mogen er dan wel zijn, toch zijn er mensen die hier geen beroep op kunnen of willen doen. Terwijl het net de meer teruggetrokken ouderen zijn die er het meeste baat bij hebben, zijn zij bijvoorbeeld net degenen die aan de zijkant blijven staan. Ook de beleidsmakers kunnen mee inzetten op het vinden van een structurele oplossing. Zo kan er bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van technologieën meer aandacht

gegeven worden aan het feit dat het ook voor ouderen gebruiksvriendelijk moet zijn. Ook zouden ze ervoor kunnen zorgen dat er financiële ondersteuning komt voor ouderen met een beperkt budget, zodat ook zij toegang krijgen tot de geschikte toestellen en betalende opleidingen.

Binnen de groep ouderen, ervaren velen de digitalisering verschillend. Sommigen passen zich relatief vlot aan en gaan, al dan niet met hulp van hun netwerk, de online diensten gretig gebruiken om hun sociale contacten te onderhouden, informatie in te winnen of toegang te krijgen tot bepaalde zorg- en dienstverlening. Voor anderen gaat het moeilijker, wat vaak zorgt voor frustratie, stress en gevoelens van schaamte en uitsluiting. Voor ouderen zonder netwerk

kan het vaak dan nog eens een extra uitdaging zijn om bij te blijven met de digitale ontwikkelingen. Er is angst voor misbruik, zoals phishing, en dat maakt hen soms nog extra terughoudender. De ouderen dragen dus zelf zeker ook een verantwoordelijkheid in het bijschaven van hun digitale vaardigheden en het aanvaarden van de ondersteuning die ze hierin krijgen.

Verder is het de sociaal werkers hun plicht om mee te zoeken naar structurele oplossingen voor deze uitdaging. Zij moeten proberen aanvoelen welke problemen er zijn en daarvoor oplossingen aanreiken. Hier bovenop

moeten ze in hun rol van signaalgever bestaande problemen ook aankaarten op beleidsniveau en pleiten voor meer digitale inclusie, zodat zij weten waar de problemen zitten. Voor henzelf is het dubbel, want het biedt ook mogelijkheden om efficiënter te werken en de cliënten beter op te volgen. Daarbij komt wel ook toenemende druk, aangezien ouderen vaak bij hen aankloppen, terwijl deze hulp niet tot hun kerntaken behoort. Sociaal werkers moeten dus een evenwicht vinden tussen het ondersteunen van ouderen en het doorverwijzen naar gepaste initiatieven.



# Bronnenlijst:

Ken jij iemand die digitaal niet goed mee kan? Welkom bij een digipunt! |

Eerstelijnszones. (z.d.). Eerstelijnszones. <https://www.eerstelijnszone.be/ken-jij-iemand-die-digitaal-niet-goed-mee-kan-welkom-bij-een-digipunt>

Campens, J., Vercruyssen, A., Verté, D., & De Witte, N. (2023). *Oud en digitaal: realiteit of utopie?* Brugge, België: Vanden Broele.

Wat doet een digibank? - Digibanken. (z.d.). Digibanken.

<https://digibanken.vlaanderen.be/wat-doet-een-digibank>

Departement Cultuur, Jeugd en Media. (2021, 19 november). Ruim 360.000 euro voor sociaal-culturele projecten. Geraadpleegd op 21 januari 2025, van

<https://www.vlaanderen.be/cjm/nl/nieuws/ruim-360000-euro-voor-sociaal-culturele-projecten>

Brotcorne, P., & Ponnet, K. (2024). Barometer Digitale inclusie 2024. Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd op 19 januari 2025, van [https://media.kbs-frb.be/nl/media/11918/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202024\\_Publicatie](https://media.kbs-frb.be/nl/media/11918/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202024_Publicatie)

Van Der Auwera, L. (z.d.). Vier op de tien Belgen digitaal kwetsbaar.

<https://visie.net/artikel/vier-op-tien-belgen-digitaal-kwetsbaar>

Wouters, C. (2022). Digitale Inclusie voor Laaggeletterde Ouderen. Geraadpleegd op 19 januari 2025, van <https://kbs-frb.be/nl/digitale-inclusie-voor-laaggeletterde-ouderen>

Nieuw digitaal systeem voor dienstencheques vanaf 1 juni 2025 via mijn burgerprofiel. (z.d.-b). Vlaanderen. <https://www.vlaanderen.be/departement-wewis-werk-sociale-economie/nieuwsberichten/nieuw-digitaal-systeem-voor-dienstencheques-vanaf-1-juni-2025-via-mijn-burgerprofiel>

Danckaers, T. (2022, 9 juni). Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?

Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/digitale-inclusie-laat-digitale-sneltrein-mensen-achter/>

Vlaamse Ouderenraad. (z.d.). Beeldvorming over ouderen. <https://www.vlaamse-ouderenraad.be/sites/default/files/downloads/2018-06/Beeldvormingsfolder.pdf>

Wikipedia-bijdragers. (2024, 14 oktober). Babyboom (demografie). Wikipedia.

[https://nl.wikipedia.org/wiki/Babyboom\\_\(demografie\)](https://nl.wikipedia.org/wiki/Babyboom_(demografie))

Wikipedia-bijdragers. (2024a, maart 20). Stille generatie. Wikipedia.

[https://nl.wikipedia.org/wiki/Stille\\_Generatie](https://nl.wikipedia.org/wiki/Stille_Generatie)

Bevolkingsvooruitzichten | Statbel. (2024, 13 februari).

<https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/bevolkingsvooruitzichten>

Bevolking naar leeftijd en geslacht. (z.d.). Vlaanderen.

<https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/bevolking/bevolking-naar-leeftijd-en-geslacht>

Statistiek Vlaanderen. (2024). Bevolking naar leeftijd en geslacht.

<https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/bevolking/bevolking-naar-leeftijd-en-geslacht>

Digitale inclusie. (2022, 24 februari). Webinar: digitale inclusie voor ouderen [Video].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=94lqpCu77N0>

Mediawijs. (2024, 16 oktober). Digitale uitdagingen in de zorg- en welzijnssector.

<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/digitale-uitdagingen-de-zorg-en-welzijnssector>

Drooghmans, N. (2022, 28 september). Helpt ouderen zwak digitaal vaardig: 'Ik wil niet

achterophinken'. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/ouderen-digitaal-vaardig-digitalisering/>

Vlaamse Ouderenraad. (2020). Advies 2020/5: Over de digitale inclusie van ouderen.

Goedgekeurd door de algemene vergadering op 16 december 2020. Verkregen van

[www.vlaamse-ouderenraad.be](http://www.vlaamse-ouderenraad.be)

LOC Waardevolle zorg. (2016, 19 juni). Oudere mensen over kwaliteit van leven [Video].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=nNBYggbnP94>

Digitale drempels verkleinen in het leven van ouderen. (2023, 17 april). De Federatie.

<https://www.defederatie.org/nieuws/digitale-drempels-verkleinen-in-het-leven-van-ouderen>

Butterlin, A. (2020, 12 juni). Digitale toegankelijkheid: vergeet de ouderen niet!

Frankwatching. <https://www.frankwatching.com/archive/2020/05/14/digitale-toegankelijkheid-ouderen/>

Onlinehulp-vlaanderen. (z.d.). Dossier - Sterk sociaal werk in digitale tijden · Onlinehulp-

Vlaanderen. [onlinehulp-vlaanderen.be. https://onlinehulp-vlaanderen.be/dossiers/sterk-sociaal-werk-in-digitale-tijden](https://onlinehulp-vlaanderen.be/dossiers/sterk-sociaal-werk-in-digitale-tijden)

Lombardo, G., Mordonini, M., & Tomaiuolo, M. (2021). Adoption of Social Media in Socio-Technical Systems: A Survey. Information, 12(3).<https://doi.org/10.3390/info12030132>

Open AI. (2023). ChatGPT [Large language model]. <http://chat.openai.com>

Microsoft 365. (2024). Copilot [Generatieve AI]. <https://copilot.microsoft.com>

## Figurenlijst:

Figuur 1: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Figuur 2: berekeningen IACCHOS, UCLouvain, op basis van Statbel-enquêtes 2021 en 2023.

Figuur 3: Campens, J., Vercruyssen, A., Verté, D., & De Witte, N. (2023). *\*Oud en digitaal: realiteit van utopie?\** Brugge, België: Vanden Broele, p. 98.

Figuur 4 : SMS. (2023, 28 april). Screenshot van een ontvangen bericht, eigen archief.

Figuur 5 :SMS. (2023, 29 september). Screenshot van een ontvangen bericht, eigen archief.