

Ouderen en computers

Welke digitale vaardigheden heb je als oudere nodig om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen? Dat is de vraag waarmee het studiegroepje van D66 Vorden in het voorjaar van 2018 aan de slag is gegaan. We weten dat bijna alle ouderen heel lang thuis blijven wonen en dat het verblijf in een verpleeghuis tegenwoordig minder dan een jaar duurt. We hebben gezien dat er op het gebied van de zorg al veel mogelijk is. Zorg op afstand is steeds gangbaarder en zorgrobots doen hun intree.

Ons gaat het om het gewone dagelijkse leven: op welke levensterreinen kan je vrijwel niet meer zonder enige digitale vaardigheid. De tweede vraag is daarbij of en hoe digitale hulp beschikbaar is voor wie niet zelf vaardig is. Seniorweb en de Bieb verzorgen cursussen vooral voor de nog vitale ouderen. Zij leren met internet om te gaan en bv zelf een profiel aan te maken op sociale media. Niet voor niets blijkt uit onderzoek dat steeds meer ouderen de digitale snelweg weten te vinden. Wij hebben vooral onderzocht hoe de situatie is voor mensen die de digitale boot hebben gemist en op hoge leeftijd nog steeds thuis wonen.

We hebben gekeken naar de verschillende levensdomeinen, zoals Movisie die ontwikkeld heeft. Het zal niet verbazen: smartphone, tablet of computer zijn onontbeerbaar in het dagelijkse leven. Sommige functies zijn noodzakelijk, zoals bankieren; andere plezierig, zoals chatten. Wat alle gemeen hebben is dat ze de zelfredzaamheid vergroten. Hoe beter je je eigen financiën in de hand houdt, hoe meer je contact hebt met familie en vrienden hoe zelfstandiger je kan functioneren.

Overigens viel het ons op dat ook voor het gebruik van de telefoon en het contact met instanties snelheid van begrip en handelen een voorwaarde zijn. Keuzemenu's dwingen tot snelle keuzes.

We lichten er de belangrijkste levensgebieden uit:

Het wonen. De meeste ouderen zijn huurders (behalve op het platteland) en zij wonen in een sociale huurwoning. Digitaal moet je, of je nu eigenaar of huurder bent, de stand van de gas-, elektra- en watermeter doorgeven (desnoods op papier), digitaal krijg je rekeningen en digitaal moet je die betalen. Wil je overstappen van leverancier dan regel je dat digitaal. Berichten van bank en huiseigenaar gaan via de mail, tenzij je anders hebt kunnen aangeven. Huurtoeslag vraag je digitaal aan. Offertes voor onderhoud ontvang je via de mail en het werk betaal je digitaal. Via een app kan je zien wanneer welke vuilnisbak geleegd wordt.

Het huishouden. Zelf het huishouden doen is de basis om zelfstandig te kunnen wonen. Voor allerlei functies kan je iemand 'inhuren', voor de schoonmaak, de was, boodschappen doen, kleding kopen, de kapper en pedicure. Het is noodzakelijk om hulp bij de algemene dagelijkse verrichtingen op het goede moment te kunnen invoeren. Het gaat daarnaast om zaken als het regelen van de zorgverzekering en de zorgtoeslag. Het invoeren van hulp of diensten kan soms nog via de telefoon en altijd via internet, betalen gaat zeker via internet. Het instellen van een machtiging voor automatische incasso is mogelijk, als je maar zelf eea kunt controleren.

De mobiliteit. Veel producten en diensten kan je laten thuisbezorgen, maar het is prettiger en soms zelfs noodzakelijk om ook de deur uit te gaan. Als je daarvoor anders dan eigen vervoer nodig hebt moet je dat wel kunnen regelen. Het is handig als je kan uitzoeken wanneer trein of bus gaat, welke voorwaarden gelden voor het speciale vervoer, wat het kost en hoe je betaalt.

De financiën. We kwamen het al tegen: op financieel gebied kan je niet zonder internet. We lezen daarnaast over oudermishandeling en weten dat daar ook een greep uit de kas onder valt. Het gaat niet alleen om het technisch kunnen bankieren via internet, maar ook om het hebben van inzicht in de financiële situatie. Wat geldt voor allerlei terreinen geldt zeker voor dit gebied: een vertrouwenspersoon is noodzakelijk als je het zelf niet kan.

Sociaal netwerk en dagbesteding. Mailen, skypen, sociale media. Ze zijn niet meer weg te denken uit het leven van alledag van de meeste mensen. Voor ouderen kan het een middel zijn tegen vereenzaming en voor contact met familie en vrienden en hulpverleners. Het kan voor een deel de professionele dagbesteding vervangen.

Lichamelijk, psychisch en cognitief functioneren. Op al deze gebieden kunnen beperkingen ontstaan bij het ouder worden. Maar ook dan kan het interessant zijn via internet meer info te vergaren, cursussen te volgen, consult te hebben of afspraken te maken. Ook voor het eigen agendabeheer is het een praktisch hulpmiddel. Vergeet daarnaast het lotgenoten contact niet. Op cognitief gebied kan je denken aan het monitoren van ouderen: zijn er boodschappen gedaan, zijn er medicijnen ingenomen, is er gegeten en voldoende gedronken. Het oogje in het zeil.

Wat zijn onze conclusies en aanbevelingen?

Wij constateren dat het ook voor ouderen die op hoge leeftijd zelfstandig blijven wonen noodzakelijk is digitaal vaardig te zijn. Je kan niet zonder op allerlei gebied. De eerste inzet is daarom alle ouderen te motiveren te leren internetten. Voor wie dat een brug te ver is (denk ook aan de laaggeletterden) zijn digitale adviseurs een goede oplossing. Net als ouderenadviseurs zouden zij de ouderen bij alle noodzakelijke digitale activiteiten kunnen bijstaan. Het lijkt ons daarbij niet handig voor elk onderdeel van het dagelijks leven een andere digicoach te laten komen.

We vragen ons af of de gemeente wel voldoende oog heeft voor de groep ouderen die niet meer toekomt aan het leren van digitale vaardigheden, en dan met name die ouderen die hiervoor geen beroep op naasten kunnen doen. Is er voor hen een vangnet, zodat ook zij mee kunnen doen? Kunnen de sociale teams wat voor hen betekenen? En hoe dan? Is er steun en scholing voor digitale persoonlijke coaches aan huis?

Vorden, 10 augustus 2018

Jan Willem Drijver / Cees Kraakman / Joke Regouw / Marc Vervoort