

Onderzoek KBO-PCOB: vijf redenen waarom senioren niet internetten (2)



Onze maatschappij gaat er steeds vaker van uit dat iedereen internet heeft. Het klopt dat senioren bezig zijn met een grote inhaalslag, maar ruim een derde (35%) van de 75-plussers gebruikt geen internet en dreigt daardoor buiten de boot te vallen. KBO-PCOB besloot deze groep - via een papieren enquête - te vragen waarom zij niet internetten en werd overstelpt met reacties.

Het Internetonderzoek van KBO-PCOB maakte veel los onder de digibete senioren. Bijna duizend ingevulde papieren enquêteformulieren kwamen terug, samen met stapels handgeschreven notities en brieven over hoe het is om in deze tijd geen internet te gebruiken. KBO-PCOB bevroeg ook de senioren die wel online zijn en het bleek dat zij soms minder handig zijn dan gedacht. Er deden in totaal 2.780 ouderen aan het onderzoek mee. Het onderzoek bracht een aantal redenen boven tafel waarom senioren 'nee' zeggen tegen internet.

Reden 1: Te moeilijk

Bijna vier op de tien senioren zonder internet gebruiken het niet, omdat ze het te moeilijk vinden. Veel mensen vinden zich er te dom voor, omdat ze bijvoorbeeld alleen lagere school hebben gevolgd. Maar ook hoger opgeleiden hebben er problemen mee. Een respondent zegt: **'Als academicus én digibeet met een WAO-uitkering (63 jaar) verkeer ik in een chronische staat van wanhoop en onmacht, doordat ik geen grip heb op het maatschappelijke leven. Vooral bij instanties waar overal telefoonnummers ontbreken.'** Van de senioren die wel online zijn, verwacht *maar* liefst driekwart dat internetten in de toekomst voor hen steeds moeilijker gaat worden. Onder meer ouderdom en fysieke gesteldheid spelen daarin een rol.

Reden 2: Te oud

Een op de tien senioren zonder internet zegt dat hij of zij te oud is om te internetten. Het gaat dan vooral om 80-plussers. Een reactie: **'Mijn man regelde alles op de computer, maar hij is pas overleden. Nu doen mijn zoon en schoondochter de belangrijkste dingen. Liever zou ik dat zelf doen, maar met mijn leeftijd van 80 jaar valt dat niet mee.'** Bij de online senioren neemt de internetvaardigheid af met de jaren. Zestigers geven zich nog een 9 als rapportcijfer voor hun handigheid, maar bij 75 jaar is dat flink gezakt naar een 5. De redenen: het bedienen wordt te moeilijk (43%), gezondheidsproblemen (20%), en omdat er niemand meer is om hen te helpen (10%).

Reden 3: Fysieke gesteldheid

7% van de digibete senioren zegt niet te kunnen internetten door hun gesteldheid, bijvoorbeeld slecht zicht en moeilijkere oog-hand-coördinatie. Van de online senioren die denken dat ze in de toekomst geen gebruik meer van internet kunnen maken, verwachtten bijna drie op de tien dat dit komt door gezondheids- en fysieke problemen.

Reden 4: Internet niet nodig, want het kan ook op een andere manier

Bijna drie op de tien digibete senioren hebben internet niet nodig, omdat ze alles via telefoon en papier kunnen regelen. Als deze mogelijkheden wegvallen, komen zij en vrijwel alle andere niet-internetters onherroepelijk in de problemen. Voor nu vinden de meesten het leven zonder internet ook fijner. Zoals iemand schrijft: **'Zitten ze de hele dag met een kromme rug achter de computer. Als ik boodschappen ga doen, maak ik altijd een praatje. Ik ga elke dag een stuk fietsen en vermaak me goed.'**

Reden 5: geen vertrouwen

Ruim een op de tien digibete senioren zegt internet te mijden, omdat ze het niet vertrouwen. Een respondent: 'Je hoort zo van die rare dingen. Ik wil wel maar ik durf niet. Als ik op een verkeerde knop druk, raak ik in paniek en weet ik niet meer wat ik doe. Nu doet de buurjongen de belastingen.'

Ook bij online senioren speelt de vrees voor internetcriminaliteit. 3% van de senioren is ooit slachtoffer geweest van koop- en /of verkoopfraude via internet. En nog eens 3% van de senioren is ooit slachtoffer geweest van een hacker.

Inzet tabletcoaches

KBO-PCOB ziet duidelijk voordelen van digitale oplossingen. Directeur Manon Vanderkaa: "Met onze eigen, vrijwillige tabletcoaches geven wij senioren uitleg en leren wij hen wat de digitale wereld kan bieden: ontspanning, contact en gemak. Van social media tot belastingaangifte, van reisplanner tot e-health-toepassingen. Daarnaast spannen wij ons in om gebruikers bij het ontwikkelen van digitale oplossingen in te zetten."

Alternatief voor online blijft noodzaak

Alternatieven voor digitale oplossingen blijven echter wel noodzakelijk, stelt KBO-PCOB. Van de 440.000 senioren die op dit moment niet online zijn, zeggen ruim 320.000 mensen dat dit hen nooit meer zal lukken. Dat blijkt uit recente cijfers van het CBS. Van hen vindt 99% dat de overheid en het bedrijfsleven alternatieven moeten blijven aanbieden voor wie niet digitaal uit de voeten kan. Het merendeel van de digitaal vaardige ouderen onderschrijft dit. Velen van hen verwachten dat internet ook voor henzelf een probleem gaat worden in de toekomst.

Bron : Nieuwsbrief KBO – PCOB