

Ouderen langer zelfstandig dankzij digitale hulpmiddelen: Hé Google, zet koffie!

Bron Dagblad van het Noorden – 13 april 2019



Dankzij slimme spraakassistenten van Google, Apple en Amazon kunnen ouderen veel langer zelfstandig blijven wonen. Dat blijkt uit een proef van ouderenorganisatie ANBO, verzekeraar Achmea, de Sociale Verzekeringsbank en Google.

‘Hé Google, zet melk op mijn boodschappenlijstje!’ Vanaf haar stoel roept Mary van Vught naar de luidspreker op het kastje aan de muur. „Ik voeg toe: melk!”, klinkt een kunstmatige stem. De 72-jarige Amsterdamse vraagt het apparaat Radio 4 af te spelen. Een moment later schalt klassieke muziek uit de speakers.

Project Zilver

Van Vught is een van de tientallen ouderen die meedoen aan Project Zilver, een proef waarbij 55-plussers enkele weken lang een Google Home-speaker in huis krijgen. Oudste deelnemer is de 81-jarige Han van Doorn uit Aalsmeer. „Ik ben soms wat vergeetachtig en dan vraag ik: ‘hé Google, waar is mijn smartphone?’ en dan laat-ie mijn telefoon rinkelen.” Verder vraagt Van Doorn het weerbericht op of laat hij de timer zetten voor zijn ochtendeitje.

Handig, maar Van Doorn ziet belangrijkere functies. „Ik ben 81 en woon alleen, dus als ik een flinke smak maak, heb ik een probleem.” De Google Home zou dan het alarmnummer of een familielid moeten kunnen bellen, maar die functie heeft de speaker nu nog niet.

Geschikte proefkonijnen

Helemaal representatief zijn Mary van Vught en Han van Doorn niet voor de Nederlandse ouderen. Van Vught werkte decennia op het hoofdkantoor van Ahold in Zaandam en leerde daar al vroeg met computers omgaan. Ze onderwijst ouderen in Amsterdam-Zuid in werken op de iPad. Van Doorn werkte 32 jaar op IBM's innovatielab in Uithoorn en is dol op techniek.

Als proefkonijnen voor de slimme speaker zijn ze uitermate geschikt, stelt Renée de Vries van ouderenorganisatie ANBO. „Digitalisering is een trein die voortraast. Stap je als oudere niet op, dan wordt het leven steeds ingewikkelder.”

Nederlandse oudere komt digitaal goed mee

Steeds meer Nederlandse ouderen gebruiken slimme technologie in huis. 74 procent van hen heeft een smartphone, blijkt uit een inventarisatie van ANBO en Google onder 3400 ouderen. Twee derde heeft een laptop of tablet, en zes op de tien hebben een smart-tv.

Nieuwere technologie of gadgets doen het minder goed: slechts 7,7 procent gebruikt medische toepassingen om op afstand gezondheidsgegevens door te zenden. Hetzelfde geldt voor slimme verlichting zoals Philips Hue (4,3 procent) en een slimme thermostaat (13,1 procent).

15,3 procent van de ouderen geeft aan graag slimme technologie in huis te willen. Ruim 45 procent overweegt dat, slechts 20 procent zegt meteen nee.

Ruim één op de vijf ouderen geeft aan weleens een apparaat met de stem te besturen. Dat blijkt dan vooral Apples Siri of Samsungs S Voice op de smartphone. Ook de navigatie in de auto bedienen ze geregeld vocaal.

Slimme spraakassistenten

De ouderenorganisatie ziet grote mogelijkheden in de slimme spraakassistenten van Google, Amazon en Apple. In 2029 telt Nederland volgens het CBS liefst 4,2 miljoen 65-plussers, ruim 900.000 meer dan nu. Slimme speakers maken technologie voor senioren toegankelijker. „Als zo’n speaker is geïnstalleerd, hoeven mensen alleen te praten. Er zijn geen lastige knoppen meer.”

Spraakassistenten zijn ook handig wanneer mensen minder mobiel worden, verkondigde Max Amordeluso, de *Lead Evangelist* van Amazon in Europa, onlangs. Verder kunnen ze sociale eenzaamheid tegengaan. Doordat ouderen tegen het apparaat kunnen praten, maar ook doordat ze kunnen worden gebruikt om een bericht te sturen of met familie te (video)bellen.

Al met al bieden slimme speakers de potentie om ouderen langer zelfstandig te laten wonen. Om de mogelijkheden te verkennen besloot de ANBO afgelopen najaar diverse partijen om de tafel te vragen. Daaronder Google, Achmea, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en spraaksoftware-expert Conva. Ook werd onderzoek gedaan onder 3400 ouderen (zie kader). Die moeten het wel zien zitten.

Ouderen staan ervoor open

Een half jaar later luidt de conclusie: ouderen staan open voor spraakgestuurde technologie. „Wat we hebben geleerd is dat interesse veel bepalender is dan leeftijd”, zegt Tim van de Rijdt. Hij is verantwoordelijk voor de Google Assistent in Noord-Europa. Het stereotype dat ouderen minder slim zijn of zich afsluiten voor technologie, is onterecht. „Dat was misschien 30 tot 40 jaar geleden zo, maar nu niet meer.”

Google ziet veel kansen. Het bedrijf gaat de komende tijd applicaties voor ouderen ontwikkelen. Dat doen verzekeraar Achmea en de SVB ook. Achmea werkt via het merk Interpolis aan een valhulp. Als een oudere valt, kan die onder meer vragen een bekende of familielid te bellen.

De SVB wil via de Google Assistent vragen over de AOW beantwoorden. „Veel ouderen willen weten wanneer ze hun AOW uitbetaald krijgen”, zegt Jeroen Vonk van Novum, het Innovatielab van de Sociale Verzekeringsbank. „Hoe geef ik een adreswijziging door? Hoe hoog is mijn AOW in 2020?”

In de kinderschoenen

De techgigant benadrukt dat het even kan duren voordat spraakassistenten het perfecte hulpmiddel zijn voor ouderen. „De technologie staat nog in de kinderschoenen”, aldus Van de Rijdt. „Vergelijk het met de eerste dagen van de mobiele telefoon.”

Aandachtspunt is tenslotte de installatie. „In de VS biedt elektronikaketen Best Buy een monteur aan.” In Nederland zouden MediaMarkt of CoolBlue die rol kunnen pakken. „Maar ondersteuning kan ook van (klein)kinderen komen, of van ouderenclubjes die elkaar onderwijzen.”

Uithoorn wordt YouPorn

De 81-jarige Han van Doorn ziet ook kinderziekten. Zo begrijpt de Google Assistent het Nederlands niet altijd. Zijn woonplaats Uithoorn vertaalt het apparaat naar YouPorn, een sekssite. En afhankelijk van de taal geeft de spraakassistent soms een ander antwoord op dezelfde vraag. „In het Engels gaat het in het weerbericht regenen, in het Nederlands blijft het droog.”

Dat zijn marginale ergernissen. Van Doorn is zó enthousiast, dat hij onlangs twee extra slimme speakers aanschafte. Die staan in de badkamer en op zijn werkkamer. Ook heeft de 81-jarige zijn verlichting, koffiezetapparaat en magnetron eraan gekoppeld, mede dankzij een slimme stekker. „Google Home heeft mijn leven veranderd.”