

Digitale vaardigheden bij ouderen

Bron CMO STAMM - 25 mei 2020

In deze tijden van corona, waarin mensen zoveel mogelijk thuis moeten blijven, zo min mogelijk visite mogen ontvangen en verpleegtehuizen en dagbestedingslocaties gesloten zijn voor bezoek, is goede communicatie en contact belangrijker dan ooit. De verschillende maatregelen hebben veel impact op de mogelijkheid en frequentie waarop ouderen contact kunnen hebben met familie en naasten. Al het contact moet op afstand plaatsvinden. Digitale middelen zijn hierdoor belangrijker dan ooit tevoren. Veel ouderen kunnen wel een steuntje in de rug gebruiken bij het gebruik van al deze nieuwe tools. Vooral ouderen die te maken hebben met dementie of laaggeletterdheid zijn gebaat bij goede ondersteuning bij het gebruik van digitale middelen. Wat zijn de feiten? Zijn er goede voorbeelden voor deze doelgroepen? En, wat kunnen we meenemen in de toekomst? We zetten het voor je op een rij.

Hoe staat het ervoor?

Een groot deel van de ouderen in Nederland geeft aan zichzelf digitaal vaardig te vinden (65%), of vindt zichzelf nog niet te oud om nieuwe technologieën te leren (87%)^[1]. Deze ouderen kunnen met wat lichte ondersteuning en een duidelijke uitleg grote stappen zetten als het gaat om het gebruik van digitale middelen waarmee zij contact kunnen houden met hun naasten. Daarnaast is er een doelgroep die meer moeite heeft met deze nieuwe tools, denk hierbij bijvoorbeeld aan mensen met dementie of mensen die laaggeletterd zijn.

Er is wel een stijgende trend in het socialmediagebruik van ouderen. Vooral 65- tot 75-jarigen maken steeds meer gebruik van sociale media. In 2019 gaf 76% van de ouderen in deze leeftijd aan dat ze actief zijn geweest op sociale media, in 2014 was dat nog 40%. Hierbij gaat het voornamelijk om het uitwisselen van berichten via bijvoorbeeld WhatsApp. Er wordt nog relatief weinig gebruik gemaakt van telefoneren of beeldbellen via internet. Van de 65- tot 75-jarigen geeft 41% aan dit in de afgelopen drie maanden te hebben gedaan (19% in 2014), bij 75-plussers gaat het om 18% (in 2014 nog 6%) (CBS, 2020).- <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/04/steeds-meer-ouderen-maken-gebruik-van-sociale-media>

Bovenstaande cijfers laten zien dat we de goede kant op gaan, maar dat er ook nog genoeg mensen zijn die hulp kunnen gebruiken bij het inzetten van digitale communicatiemiddelen.

Goede voorbeelden

De afgelopen periode zijn verschillende mooie initiatieven ontstaan om communicatie toch mogelijk te maken en om professionals handvatten te geven bij het bieden van hulp bij gebruik van digitale middelen aan (kwetsbare) ouderen. Hieronder geven wij een aantal voorbeelden van platforms, middelen en instructies die kunnen helpen.

- Het Nationaal Ouderenfonds heeft de [Helpdesk Welkom Online](#) opgezet, waar men naartoe kan bellen met online en digitale vragen. Ze beantwoorden vragen zoals: hoe kan ik videobellen, hoe houd ik contact via sociale media en hoe kan ik online spelletjes spelen met anderen? En ze helpen ook met vragen als: waar vind ik de laatste informatie over het coronavirus? De Helpdesk Welkom Online is te bereiken op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur via 088-344 2000. Op de site [welkomonline.nl](#) kan een lesprogramma gevolgd worden om beter wegwijs te worden op het internet. Dit kan zelfstandig, maar ook onder begeleiding van het hulpnummer van Helpdesk Welkom Online (088-344 2000).
- [seniorweb.nl](#) is een landelijke vereniging die stap voor stap uitleg geeft op het gebied van digitale vaardigheden en oplossingen. Zo staan op deze website filmpjes waarin op eenvoudige wijze het gebruik van Skype en WhatsApp wordt uitgelegd. Om gebruik te maken van deze diensten, moet wel een account worden aangemaakt.
- Ook kan ervoor gekozen worden om ouderen een tablet aan te bieden speciaal ingericht voor deze doelgroep. Deze tablet is makkelijker in gebruik en heeft minder functies dan een reguliere tablet. Zo is er bijvoorbeeld de Memory Lane; hiermee kan men o.a. beeldbellen met familie en hulp vragen van een zorgprofessional of mantelzorger. Ook is er een tablet van Compaan, met een speciaal persoonlijk portaal. Op de website [Zorg van nu](#) staat een uitgebreidere uitleg en meer informatie over aanbieders en vergoedingen.

Voorbeelden gericht op dementerende ouderen

Een aanzienlijke groep ouderen die nu thuis zit, heeft te maken met dementie. 8% van de mensen boven de 65 jaar heeft dementie, ruim 25% boven de 80 jaar, en van de mensen boven de 90 jaar heeft ruim 40% te maken met dementie. [2] Voor deze groep spelen gevoelens van vereenzaming die op de loer liggen een grote rol. Ook voor deze groep is het dus belangrijk om aandacht te besteden aan het mogelijk maken van het gebruik van (digitale) tools om contact te kunnen houden.

- Zorginnovatie- en trainingsbureau Dirkse Anders Zorgen (DAZ) maakte een handige [handleiding voor professionals om dementerende ouderen te leren omgaan met een tablet](#), zodat ze uiteindelijk online kunnen bellen met hun naasten. In deze handleiding wordt gekeken naar de mogelijkheden die mensen met dementie hebben, om hier vervolgens zo goed mogelijk op in te spelen.
- Er is een [instructie](#) beschikbaar die professionals kunnen uitreiken aan familieleden van mensen met dementie.

“Het is 1 ding om te ‘leren’ beeldbellen, maar let er op dat het ook vaak voor verwarring kan zorgen. Gesprekken zijn al lastig en zeker via een scherm. Beeldbellen voorziet vaak wel in een behoefte voor de naasten, maar weeg goed af of dit ook zo is voor degene met dementie.” – Arts voor kwetsbare doelgroepen

“Als er gebeld wordt via het beeldscherm, werkt bijvoorbeeld het samen foto’s kijken, liedjes zingen etcetera beter, omdat het gaat over belevingen in het hier en nu. Je op dit moment fijn voelen samen. Het zien via een scherm roept echter soms ook gevoelens van gemis op, die degene met dementie dan niet altijd kan duiden, maar wel heeft.” – Mantelzorger van iemand met dementie in een kleinschalige woonvoorziening

- Omdat er rekening gehouden moet worden met de behoeften van deze doelgroep wordt er ook gezocht naar andere oplossingen in plaats van digitale hulpmiddelen. Zo maakt een woonzorgcentrum in Tongeren gebruik van een parlofoon (een soort intercom) om ouderen toch (live) contact te laten hebben met hun naasten. Met een raam tussen beiden in en een parlofoon in de hand kunnen de oudere en de bezoeker toch nog contact houden. [3]

Voorbeelden gericht op laaggeletterden

Voor de groep laaggeletterden in Nederland kan goede communicatie in deze periode extra lastig zijn. Mensen die laaggeletterd zijn hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dingen die voor veel mensen als normaal en alledaags worden gezien zijn voor deze groep moeilijk. Ook het gebruik van (digitale) communicatiemiddelen kan als extra ingewikkeld worden ervaren.

In Nederland zijn er ruim 2.5 miljoen mensen van 16 jaar of ouder die laaggeletterd zijn, bijna 30% hiervan is 65 jaar of ouder [4]. Daarnaast loopt bijna de helft van de ouderen in Nederland risico op laaggeletterdheid (45,3%) doordat zij niet genoeg meer bezig zijn met taal. [5]

Bij deze doelgroep moet extra goed worden gelet op hoe je een boodschap communiceert, bijvoorbeeld door het zowel te laten zien als te laten horen. Ook het gebruik van pictogrammen werkt goed. [6] [7]

- Op oefenen.nl staan verschillende Klik & Tik-programma's die op een laagdrempelige manier uitleggen hoe je met digitale middelen om moet gaan. Bijvoorbeeld Klik & Tik De Tablet of Klik & Tik Samen op 't web.
- [Steffi.nl](https://steffi.nl) is een website waarop verschillende thema's op een makkelijke manier worden uitgelegd. Zo kan je hier informatie vinden over corona, maar ook over hoe je om moet gaan met de computer.
- Zet een [taalambassadeur](#) in die kan ondersteunen bij het begrijpelijk maken van informatie, of mee kan denken over nieuwe oplossingen.

Wat nemen we mee naar de toekomst?

Door de coronacrisis is het gebruik van digitale (communicatie-)middelen in een stroomversnelling geraakt. Enerzijds leren veel meer (kwetsbare) ouderen hoe zij om moeten gaan met bijvoorbeeld een tablet of apps zoals Skype en WhatsApp.

"Ik wist niet dat dit [videobellen] allemaal mogelijk is met mijn telefoon, en ook niet dat ik het zo snel zou leren! Nu kan ik mijn kinderen en kleinkinderen horen én zien! Dit ga ik in de toekomst ook veel vaker gebruiken." – Zelfstandig wonende oudere

Anderzijds krijgt de zorg meer inzicht in en ervaring met het brede scala aan mogelijkheden om digitale middelen toe te passen in het dagelijks werk. Zo zijn ze in verpleeghuizen bijvoorbeeld minder gebonden aan bezoeken om contact tussen de oudere en de naasten te laten plaatsvinden. Dit kan nu veel meer gebeuren door middel van digitaal en telefonisch contact. Doordat dit contact nu meer frequent en laagdrempelig plaats kan vinden, kan er op een relatief makkelijke manier een bijdrage worden geleverd aan het geluksgevoel, de kwaliteit van leven en het tegengaan van eenzaamheid bij (kwetsbare)ouderen.

Als we nog eens kijken naar de cijfers, zien we dat op dit moment vrijwel iedereen in de leeftijdsgroep van 12 tot 55 jaar gebruik maakt van sociale media, bij 55- tot 65-jarigen is dit 89% en 65-75-jarigen 76% (CBS, 2020). Dit geeft aan dat de ouderen van straks in toenemende mate digitaal vaardig zijn en digitale middelen dus steeds makkelijker een plaats in de maatschappij kunnen innemen. Dit neemt echter niet weg dat we de huidige generatie (kwetsbare) ouderen nog wel een steuntje in de rug moeten bieden en extra kunnen stimuleren om digitale vaardigheden aan te leren, zodat de eigen regie bevordert wordt en mensen meer opties hebben voor een daginvulling.