



Digitalisering Hoogeloon

Tabellenrapport vragenlijstonderzoek

HET pon | telos

Digitalisering Hoogeloon

Tabellenrapport vragenlijstonderzoek

Jonna Kroeze MSc
Ir. Jolanda Luijten
Dr. Ellen Dingemans

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van werkgroep Digitalisering Hoogeloon

Auteur(s)

Jonna Kroeze MSc
Ir. Jolanda Luijten
Dr. Ellen Dingemans

Datum

juli 2022



© 2022 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

1 Inleiding/aanleiding

Aanleiding

Hoe digitaal vaardig zijn inwoners van Hoogeloon? En wat kan er worden gedaan om de digitale vaardigheden in het dorp te versterken? Met die vragen klopte de Zorgcoöperatie eind 2021 aan bij Het PON & Telos. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke R&D budget zijn we aan de slag gegaan om de Zorgcoöperatie met die vragen te helpen en hebben we de zorgcoöperatie ondersteund bij het uitvoeren van een vragenlijstonderzoek, dat is uitgezet om ervaringen en belevingen onder de inwoners van Hoogeloon op te halen.

Maand van de digitalisering

Het doel van het onderzoek was tweeledig, namelijk het ophalen van ervaringen en beleving van inwoners van Hoogeloon op het thema digitalisering én het mobiliseren van inwoners om aan de slag te gaan om digitale vaardigheden in de gemeenschap te versterken. Om beide doelen te bereiken is er om inwoners te bevragen geen onderzoek uitgevoerd onder een representatieve steekproef, maar zijn bijeenkomsten georganiseerd en is er gebruik gemaakt van onder andere snowball sampling om mensen zoveel mogelijk met elkaar te laten nadenken over het thema en over concrete mogelijkheden om samen aan de slag te gaan.

De maand mei 2022 is door de werkgroep uitgeroepen tot ‘maand van de digitalisering’. Gedurende deze maand heeft de werkgroep diverse (thema)bijeenkomsten georganiseerd, waarbij de inwoners werden opgeroepen om de vragenlijst in te vullen en kon men desgewenst hulp krijgen bij het invullen van de vragenlijst. Ook is er wekelijks aandacht aan de vragenlijst besteed in dorpsblad ‘het Hoogeloontje’.

Vragenlijstonderzoek en betrouwbaarheid resultaten

In dit rapport worden de resultaten van het vragenlijstonderzoek gepresenteerd. In totaal hebben 276 inwoners de vragenlijst ingevuld. Doordat het geen representatieve steekproef betreft, zijn de resultaten indicatief (niet representatief) voor de totale inwonerspopulatie. Het geeft dus een goed beeld van wat er leeft onder de respondenten, maar we kunnen geen uitspraken doen over hoe breed bepaalde ervaringen of belevingen leven onder de inwoners in het algemeen.

2 Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 1 Respons naar leeftijd

	N	%
Jonger dan 35 jaar	27	10
35 tot en met 49 jaar	29	10
50 tot en met 64 jaar	84	30
65 tot en met 79 jaar	126	44
80 jaar en ouder	18	6
<i>Niet ingevuld</i>	0	0

Tabel 2 Respons naar geslacht

	N	%
Vrouw	162	57
Man	120	42
Anders/ wil ik niet zeggen	2	1
<i>Niet ingevuld</i>	0	0

Tabel 3 Respons naar samenstelling huishouden

	N	%
Ik woon alleen	30	11
Twee volwassenen zonder (thuiswonende) kind(eren)	172	60
Twee volwassenen met thuiswonende kind(eren)	74	26
Een volwassene met thuiswonende kind(eren)	6	2
<i>Niet ingevuld</i>	2	1

Oudere inwoners van Hoogeloon waren de primaire doelgroep van het onderzoek, aangezien zij vaker dan jongeren uitdagingen ondervinden in de digitale wereld. De meeste vragenlijsten zijn ook ingevuld door inwoners tussen de 65 en 79 jaar oud, gevolgd door inwoners tussen de 50 en 64 jaar oud. Iets meer vrouwen dan mannen hebben de vragenlijst ingevuld. Ook zien we dat meeste vragenlijsten zijn ingevuld door inwoners, waarvan het huishouden bestaat uit twee volwassenen en in de meeste gevallen zonder thuiswonende kinderen.

3 Gebruik computers en internet

Tabel 4 Welke apparaten of voorzieningen heeft u in huis? (%)

	N	Niet aanwezig in huis	Wel aanwezig in huis maar maak ik zelf geen gebruik van	Wel aanwezig en wil ik wel (leren) gebruiken in de toekomst	Heb ik en maak ik ook gebruik van	Ik weet niet wat dit is
Mobiele telefoon	276	0	3	3	94	0
Wifi	276	2	1	3	93	1
Internetaansluiting via kabel	275	15	4	3	76	1
Laptop	276	16	7	4	72	1
Smart TV	276	21	5	5	65	4
iPad/Tablet	276	27	9	4	58	1
Computer	276	39	3	2	56	1
Glasvezelaansluiting	276	72	3	3	20	2

Meer dan 90% van de inwoners, die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft toegang tot internet via wifi en bezit een mobiele telefoon. Glasvezel komt minder vaak voor.

Tabel 5 Kunt u aangeven wat u op het internet zoal doet en hoe vaak? (%)

	N	Dagelijks	Wekelijks, maar niet iedere dag	Maandelijks, niet iedere week	Minder vaak dan maandelijks	Nooit
Gebruik maken van sociale media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter e.d.)	272	76	17	2	0	5
Informatie opzoeken via internet, bijv. lezen nieuws	272	71	21	3	2	4
Versturen van e-mails	272	45	36	9	5	5
Het kijken van tv-programma's en films via streamingsdiensten (Netflix, Videoland etc.)	272	40	14	4	7	36
Online spelletjes spelen met anderen	271	31	24	10	13	23

Spelletjes doen (alleen), luisteren naar muziek, filmpjes kijken	271	30	18	16	14	21
Videobellen of vergaderen met instanties (huisarts, bank, collega's)	272	27	42	14	5	12
Administratieve zaken (internetbankieren, zaken regelen bij bijvoorbeeld overheid of verzekeringen, inloggen bij dossier van de huisarts/ziekenhuis)	272	19	22	9	10	39
Programma's gebruiken zoals Word, Excel etc.	271	9	22	17	23	29
Online winkelen (bestellen van boodschappen, kleding, huishoudelijke apparatuur e.d.)	271	7	6	2	8	77
Videobellen met vrienden of familie	271	6	10	11	28	46
Foto's maken en bewerken	271	4	16	18	24	37

Het internet wordt door de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld vooral gebruikt voor sociale media en het opzoeken van informatie. Online boodschappen worden door het minst aantal respondenten gedaan. Ruim driekwart geeft aan dit nooit te doen.

Bijna alle respondenten doen tenminste één van bovenstaande activiteiten via internet. Slechts 4 mensen, allemaal 65-plussers, geven aan nooit internet te gebruiken. Jongeren geven vaker aan nooit e-mails te versturen of informatie op te zoeken, terwijl de ouderen vaker 'nooit' invullen bij het kijken van TV-programma's en films via streamingsdiensten.

4 Rapportcijfer digitale vaardigheid

Tabel 6 Op een schaal van 1 tot 10...

	N	Gemiddelde cijfer	Uitgesplitst naar leeftijd	
			Jonger dan 65 jaar	65 jaar en ouder
Hoe goed lukt het u om digitale apparaten te bedienen?	253	7,8	8,4	7,2
Hoe goed lukt het u om gebruik te maken van computers/internet voor uw ontspanning?	268	7,6	8,4	6,7
Hoe goed lukt het u om online te communiceren?	262	7,6	8,5	6,7
Hoe goed lukt het u om online aankopen te doen?	259	7,4	8,5	6,3
Hoe goed lukt het u om administratieve zaken te regelen via computer/internet?	258	7,2	8,3	6,1
Hoe goed lukt het u om zaken op het gebied van zorg en gezondheid te regelen via computer/internet?	256	7,1	8,3	5,9

Wanneer aan de inwoners gevraagd wordt hoe goed het hen lukt om verschillende dingen online te doen, wordt er gemiddeld op alle onderwerpen tussen een 7 en 8 gescoord. Op de vraag hoe goed het lukt om digitale apparaten te bedienen wordt met een 7,8 het hoogst gescoord. En de vraag 'hoe goed lukt het u om zaken op het gebied van zorg en gezondheid te regelen via computer/internet' scoort met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 het laagst. Opvallend is dat steeds meer dan 20% van de respondenten hun vaardigheden met een 10 beoordeeld. Op de vraag hoe goed het lukt om online aankopen te doen geeft 27% van de respondenten als antwoord een 10. Ongeveer 10% van de respondenten geeft zichzelf op de vragen een '1'. Meer dan 75% van de respondenten beoordeeld hun digitale vaardigheden met een 7 of hoger, dit geldt voor alle vragen.

Uitgesplitste resultaten laten zien dat respondenten onder de 65 jaar hun vaardigheden altijd gemiddeld met een 8 of hoger beoordelen. Bij de respondenten van 65 jaar en ouder is dit gemiddeld altijd lager dan een 7. Wanneer we de resultaten uitsplitsen tussen mannen en vrouwen, zien we dat de mannelijke respondenten hun vaardigheden net iets hoger beoordelen dan de vrouwelijke respondenten. Opvallend is het grote verschil in de beoordeling van het regelen van administratieve zaken en het regelen van zaken voor zorg en gezondheid. Er moet steeds meer digitaal geregeld worden, maar ouderen lijken zich hier nog niet vaardig genoeg in te vinden.

5 Wat is moeilijk of lastig?

5.1 Thema: Vrije tijd en ontspanning

Bij vrije tijd en ontspanning gaat het om bijvoorbeeld het opzoeken van (betrouwbare) informatie, het lezen van nieuws, het plannen van een reis, maar ook het spelen van spelletjes of luisteren naar muziek op de telefoon, computer of tablet.

Op de open vraag of er dingen zijn die de respondenten moeilijk of lastig vinden bij het gebruik van internet of computers voor vrije tijd en ontspanning, geven mensen aan dat ze het lastig vinden om via internet naar muziek te luisteren, films te downloaden, video's op YouTube te kijken, activiteiten op te zoeken of reizen te boeken. Dit komt soms omdat bijvoorbeeld zoekmachines niet naar wens werken, maar ook omdat de interesse daar niet ligt.

Er wordt aangegeven dat sommige dingen lastig zijn, omdat het niet als ontspanning voelt om achter de computer te zitten. Respondenten voelen zich onzeker of ze de vragen goed begrijpen of gegevens wel goed hebben ingevuld. Ook zijn ze bang om iets verkeerd te doen en daardoor gegevens kwijt te raken of te worden opgelicht. Ook vinden ze het lastig de betrouwbaarheid van sites goed te kunnen beoordelen.

Meerdere respondenten geven aan niet goed te begrijpen hoe de computer en programma's werken, omdat ze teveel mogelijkheden bieden en knoppen 'overal verstopt zitten' en programma's steeds worden aangepast. Ook vinden sommigen bijvoorbeeld het typen op het toetsenbord of het maken van een scan lastig. Ook het overzetten van info op nieuwe apparaten of van mobiele telefoon naar computer, het koppelen van apparaten en het feit dat je voor veel dingen een wachtwoord nodig hebt, is voor een aantal respondenten lastig.

Daarnaast geven enkele mensen aan dat de digitalisering een verarming is voor het menselijk contact en het vervelend te vinden als mensen in gezelschap met de telefoon bezig zijn.

De respondenten die aangaven dingen moeilijk of lastig te vinden bij het gebruik van internet en/of computers voor vrije tijd en ontspanning hebben we nog 2 aanvullende (gesloten) vragen gesteld:

Tabel 7 Lukt het u om zelf een account aan te maken op bijvoorbeeld sociale media (bijvoorbeeld Instagram of Facebook) of een streamingsdienst (bijvoorbeeld Netflix of Videoland)?

	N	%
Ja, dit lukt zelfstandig	11	16
Ja, dit lukt met wat hulp	22	32
Nee, dit lukt niet	36	52

Tabel 8 Lukt het u om een veilig wachtwoord te bedenken voor uw online accounts (bijvoorbeeld DigiD, maar ook sociale media als Facebook) en deze goed op te slaan?

	N	% aangevinkt
Ja, dit lukt zelfstandig	22	33
Ja, dit lukt met wat hulp	22	33
Nee, dit lukt niet	22	33

Van de mensen die aangeven de computer beter te willen leren gebruiken voor vrije tijd en ontspanning, geeft meer dan de helft aan dat het hen niet lukt om een account te maken op sociale media als Facebook of op een streamingsdienst als Netflix. Van de mensen die aangeven dat ze graag willen leren om de computer beter te willen leren gebruiken om administratieve zaken te regelen, geeft een derde aan dat het hen niet lukt om een veilig wachtwoord te bedenken en goed op te slaan voor hun online accounts.

5.2 Thema: Online communiceren

Bij online communiceren gaat het om het versturen van bijvoorbeeld e-mails of WhatsApp berichten. Ook gaat het om het gebruik maken van sociale media zoals Facebook, Instagram en Twitter, maar ook het beeldbellen via bijvoorbeeld Skype. Het spelen van spelletjes met of tegen anderen valt hier ook onder.

Wanneer er gevraagd wordt naar lastigheden bij het gebruik van computers en internet bij het online communiceren, geven verschillende respondenten aan dat ze hier niet veel gebruik van maken. Meerdere respondenten geven aan dat ze het ook niet missen. Veel respondenten zijn ook niet op hoogte van de verschillende sociale media platforms. Ook zorgt het voor sommigen voor verwarring wanneer het platform in het Engels is.

Mensen geven ook aan dat het bij het plaatsen van berichten op sociale media niet altijd duidelijk is wat nu privé is en wat publiekelijk te zien is voor anderen, wat er voor zorgt dat het minder wordt gebruikt en ze persoonlijke zaken niet durven te

vermelden. Ook missen sommige respondenten bij het gebruik van sociale media de toonzetting, lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen bij het bericht.

Het versturen van e-mails gaat veelal wel goed volgens de respondenten. Ook met Whatsapp kunnen veel respondenten wel uit de voeten. Een enkeling geeft aan het bijvoegen van foto's moeilijk te vinden. Het kunnen omgaan met beeldbellen is wisselend. Meerdere mensen geven aan het opstarten en afsluiten bij beeldbellen via computer en whatsapp lastig te vinden. Dit komt mede omdat er veel verschillende programma's worden gebruikt (Skype, Zoom, MS teams, Webex etc.), die allemaal anders werken en programma's ook steeds veranderen door updates.

5.3 Thema: Online aankopen doen

Hierbij gaat het om het online bestellen van boodschappen bij de supermarkt, maar ook het online kopen van kleding of bijvoorbeeld huishoudelijke apparaten.

Mensen die het lastig vinden om online aankopen te doen, maken hier ook niet veel gebruik van. Mensen geven aan liever naar een winkel te gaan of vinden het doen van online aankopen niet nodig. Voor sommigen is het niet hebben van internetbankieren de reden om ook niet online te winkelen. Wantrouwen, angst dat er iets mis gaat bij de betaling, het gebruik van wachtwoorden en het moeten aanmaken van accounts zijn de voornaamste redenen dat de respondenten er ook geen gebruik van willen maken. Sommigen geven aan een hekel te hebben aan de reclames die je nog lange tijd na een online aankoop ontvangt. Wanneer er wel gebruik van wordt gemaakt, worden de kinderen regelmatig ingeschakeld voor hulp.

5.4 Thema: Administratieve zaken regelen

Onder het regelen van administratieve zaken vallen verschillende dingen. Denk aan internetbankieren, het regelen van zaken bij de Belastingdienst met behulp van de DigiD en het inloggen bij bijvoorbeeld de verzekering. Ook gaat het om het online afspraken maken bij bijvoorbeeld de kapper of de autogarage, een brief schrijven in een tekstverwerkingsprogramma als Word of een bijlage versturen in een e-mail.

Bij het regelen van administratieve zaken via computer en internet wordt het inloggen met DigiD en het regelen van overheidszaken, zoals de belastingdienst, verzekeringen en het indienen van declaraties verschillende keren genoemd. Respondenten geven aan dit lastig en ingewikkeld te vinden. Als reden wordt

meerdere keren genoemd dat men er te weinig gebruik van maakt, websites complex zijn en je vaak allerlei gegevens direct bij de hand moet hebben. Ook internetbankieren wordt door een aantal respondenten als lastig ervaren. Iemand geeft nog aan het lastig te vinden om gegevens geordend op te slaan en terug te vinden. Wanneer systemen veranderen, wordt het gebruik vaak niet makkelijker.

5.5 Thema: Zorg en gezondheid

Bij het thema zorg en gezondheid gaat het over het maken van een afspraak met een arts, maar ook voor een coronatest of vaccinatie. Ook het beeldbellen of online contact hebben met een arts via de chatfunctie vallen hieronder. Dit geldt ook voor het bestellen van medicijnen of het indienen van declaraties bij de zorgverzekeraar en het inchecken bij het ziekenhuis.

Wanneer er wordt gevraagd naar wat er lastig wordt ervaren bij het online regelen van zaken op het gebied van zorg en gezondheid, wordt er door respondenten genoemd dat het moeilijk is om afspraken te maken. Dit geldt voor het regelen van een afspraak voor een coronatest, de huisarts of het ziekenhuis. Maar ook het aanvragen van nieuwe medicatie en het inchecken bij het ziekenhuis en het bijvoegen van foto's of documenten als bijlage vinden respondenten lastig. Het (beeld)bellen met een arts wordt niet altijd als prettig ervaren. Het systeem is niet altijd even gebruiksvriendelijk, maar mensen ervaren het ook als onpersoonlijk.

5.6 Thema: Bediening dagelijkse apparaten

Bij het laatste thema gaat het om het bedienen van alle apparaten waar je in het dagelijks leven mee te maken hebt. Het gaat bijvoorbeeld om de thermostaat van de verwarming, maar ook om de wasmachine. Ook gaat het om het pinnen van geld en het opladen van de OV-chipkaart.

Dingen die moeilijk of lastig zijn bij het bedienen van digitale apparaten zijn volgens de respondenten de taal en de onduidelijke handleidingen. Handleidingen van apparaten zijn volgens de respondenten vaak te lang en niet goed leesbaar. Ook is de bediening van apparaten niet altijd in het Nederlands en dan vormt de taal een barrière. Het wordt door verschillende respondenten als lastig ervaren wanneer het gebruik van een nieuw apparaat geleerd moet worden of een apparaat, zoals TV, klok of thermostaat, opnieuw ingesteld moet worden. Het is vooral lastig bij handelingen die men niet vaak doet. Bovendien zijn respondenten bang om het fout te doen waardoor het apparaat een storing krijgt of kapot gaat. Tot slot geven meerdere mensen aan geen idee te hebben hoe de OV chipkaart werkt, veelal omdat ze nooit gebruik maken van het openbaar vervoer.

5.7 Overige opmerkingen

Er zijn nog veel opmerkingen gemaakt over het lastig vinden om de vele verschillende wachtwoorden te onthouden. Daarnaast worden meerdere opmerkingen gemaakt over het gebruik van office-programma's, het ordenen van bestanden en het gebruik van Verkenner. Ook problemen met de hardware, meldingen dat licenties verlopen zijn of het geheugen vol zit en het installeren van nieuwe apparaten vinden respondenten lastig. Iemand geeft ook aan dat het nu nog niet mogelijk is om glasvezel te verkrijgen.

Tot slot merken meerdere respondenten op dat er altijd een mogelijkheid moet blijven om zaken ook offline te kunnen regelen via post, telefoon of een persoonlijk gesprek.

6 Verbeteren van digitale vaardigheden

Tabel 9 Zou u willen leren...

	N	Ja, ik zou dit graag willen leren	Ja, maar alleen omdat het nodig is om te kunnen blijven meedoen	Nee, ik wil dit niet leren	Nee niet nodig, ik kan alles al
Om beter en gemakkelijker digitale apparaten te bedienen?	66	24	56	9	11
Om computers/internet beter te kunnen gebruiken voor uw vrije tijd en ontspanning?	68	29	49	7	15
Om gemakkelijker online aankopen te doen?	65	25	48	14	14
Om beter en gemakkelijker zaken te regelen voor uw zorg en gezondheid via internet/computers?	67	33	45	13	9
Om beter online te communiceren?	72	29	44	17	10
Om beter en gemakkelijker administratieve zaken te regelen via computer/internet?	66	38	39	18	5

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan verschillende dingen op de computer te willen leren omdat het nodig is om te blijven meedoen. Wat zij willen leren varieert van het bedienen van digitale apparaten, het leren gebruiken van de computer voor vrije tijd en ontspanning, het doen van online aankopen tot het beter leren online te communiceren. Vanuit zichzelf, dus niet alleen omdat het moet, zijn respondenten relatief het meest gemotiveerd om administratieve zaken en zaken op het gebied van zorg en gezondheid online te willen leren regelen.

We hebben ook iedereen, die aangaf zaken lastig of moeilijk te vinden, met een open vraag per genoemd thema gevraagd waarom ze dit wel of niet willen leren. Beter om te gaan met de computer voor vrije tijd en ontspanning willen respondenten vooral leren omdat ze het belangrijk vinden om zichzelf te kunnen redden, het geeft een stukje zelfstandigheid en ze willen niet of minder afhankelijk zijn van anderen. Ook geven een aantal respondenten aan dat ze met de tijd mee moeten gaan.

Als het gaat om online communiceren kunnen veel respondenten wel uit de voeten met Whatsapp en email. Er is minder interesse voor sociale media kanalen als Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter en beeldbellen. Toch geven meerdere

mensen aan dat de bereidheid om te leren er wel is, maar vooral om mee te kunnen blijven doen in de toekomst.

Wantrouwen, angst dat er iets mis gaat bij de betaling en het gebruik van wachtwoorden en het moeten aanmaken van accounts zijn de voornaamste redenen dat de respondenten niet willen leren om online boodschappen te doen. Respondenten geven wel aan dat het in de toekomst waarschijnlijk steeds belangrijker gaat worden.

Ook voor wat betreft administratieve zaken geven respondenten aan dat het belangrijk is om dit te leren en op de hoogte te blijven omdat dit in de toekomst steeds meer verwacht zal worden.

Respondenten willen daarnaast leren om zaken op het gebied van zorg en gezondheid online te regelen, ook hier om bij te blijven maar ook om minder afhankelijk te zijn van bijvoorbeeld familie.

De bereidheid om dagelijkse apparaten te leren bedienen is er wel, maar voornamelijk omdat er niet altijd een andere keuze is, omdat de maatschappij verandert. Mensen willen zelfstandig blijven.

7 Ondersteuning bij leren

Tabel 10 Op welke manier zou u graag beter willen leren omgaan met computers en internet? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	N	% aangevinkt
Aan mijn kinderen/familie/vrienden/kennissen vragen om me te helpen	91	36
Door contact op te nemen met de klantenservice van een bedrijf als iets niet lukt	41	16
Door filmpjes te kijken op internet	40	16
Een telefoonnummer dat ik kan bellen als ik ergens tegenaan loop, waarna een jongere uit het dorp me komt helpen	33	13
Door deel te nemen aan een training	29	12
Een telefoonnummer dat ik kan bellen als ik ergens tegenaan loop, waarna een oudere uit het dorp me komt helpen	28	11
Door met een groepje gelijkgestemden regelmatig samen te oefenen	27	11
Een WhatsApp groep waarin ik mijn vraag kan stellen	22	9
Een vast maatje (vrijwilliger) die me regelmatig ondersteunt	16	6
Ik wil niet beter leren omgaan met computers en internet	76	30
Anders	18	7

De meeste inwoners, die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan dat ze graag van familie of kennissen leren om beter om te gaan met computers en internet. Ook geeft bijna een derde aan niet beter te willen leren omgaan met computers en internet. Inwoners die aangeven het anders dan de reeds vermelde manieren te willen leren, geven onder andere aan dat ze nu tevreden zijn met wat ze kunnen. Bovendien kunnen ze hun kinderen om hulp vragen, maar in de toekomst willen ze mogelijk wel nieuwe dingen leren.

In de toelichting geven respondenten aan dat ze samen met anderen willen leren en door het te doen. Cursussen worden genoemd, maar ook het gebruik maken van de hulp van vrienden, familie en kennissen. Ook wordt het idee geopperd om deel te nemen aan een whatsapp groep, waarin je vragen kunt stellen. Wat vaak genoemd wordt is dat de hulp laagdrempelig en informeel is: je moet snel en makkelijk hulp kunnen vragen aan anderen, bijvoorbeeld door iemand te kunnen bellen. Bovendien dient de hulp betrouwbaar te zijn. Ook is het niet voor iedereen duidelijk bij wie je voor welke hulp terecht kan en wie je om hulp moet vragen bij een specifiek probleem, bijvoorbeeld met de internetverbinding.

Tabel 11 Zou u bereid zijn om een kleine vergoeding te betalen voor het ontvangen van hulp als het niet met vrijwilligers kan worden opgelost?

	N	%
Ja	165	66
Nee	86	34

Tabel 12 Zou u anderen willen helpen bij het gebruik van computers en internet?

	N	%
Ja	47	19
Nee	204	81

Twee derde van de respondenten geeft aan dat ze bereid zijn om een kleine vergoeding te betalen voor het ontvangen van hulp bij het omgaan met de computer en ongeveer een vijfde van de respondenten geeft aan anderen graag te willen helpen.

17 personen hebben hun naam en emailadres doorgegeven zodat de werkgroep hierover contact met hen kan opnemen. Respondenten geven aan hun eigen expertise te kunnen inzetten en te kunnen helpen bij bijvoorbeeld bankzaken, internetbankieren, helpen bij het leren bestellen van boodschappen, mailen en beeldbellen of het updaten en instellen van de mobiele telefoon. Vragen kunnen centraal worden ontvangen en worden uitgezet naar diegenen die daar expertise in hebben. Zij kunnen indien gewenst op huisbezoek gaan en proberen problemen op te lossen.

Ideeën die worden geopperd voor het bieden van een aanbod om de digitale vaardigheden van de inwoner te versterken, is het inrichten van een helpdesk waar mensen met vragen naar toe kunnen bellen/mailen of mensen die hulp nodig hebben meerdere contactpersonen aan te bieden waar ze contact mee kunnen opnemen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van een Whatsapp-groep of een e-mailadres waar je vragen voor kunt leggen. Eventueel kan men bij vragen een huisbezoek afleggen om alles rustig te kunnen uitleggen en vragen te kunnen beantwoorden. Vrijwilligers kunnen één op één inwoners begeleiden bij zaken die zij zelf aangeven te willen leren. Tot slot wordt de suggestie gedaan om trainingen te laten verzorgen door de seniorenorganisatie KBO.

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

HET
pon | telos

Over het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon-telos.nl
hetpon-telos.nl