

Studie naar de betekenis van

Digitale dienstverlening

voor

Schijndelse senioren

© Uitgave van de Stichting Seniorenraad Schijndel
Onderzoek van de themagroep Welzijn en Dienstverlening
Datum: 1 februari 2014
Onderzoek leiding Jan Mettler
Data-analyse Jan Mettler

INDEX:

1	Samenvatting.....	4
2	Inleiding.....	5
3	Plan van aanpak.....	5
4	Doelstelling.....	6
5	Kader van de studie.....	6
6	Inventarisatie digitale dienstverlening.....	6
6.1	Chipkaarten.....	6
6.2	In-huis-automatisering (domotica).....	7
6.2.1	Slimme zorg in de Deken Baekershof.....	7
6.2.2	Opmerkingen.....	7
6.2.3	Verbetervoorstel.....	7
6.3	Buitenshuis automatisering.....	8
6.4	Media.....	8
6.5	Internet.....	8
6.5.1	Informatie van de overheid.....	9
6.5.2	Internetbankieren.....	10
6.5.3	Belastingzaken.....	10
6.5.4	Het verkrijgen van informatie over allerlei producten en het kopen daarvan.....	10
6.5.5	Het verkrijgen van contacten met anderen.....	11
7	Beschikbaarheid en gebruik van de computer.....	12
7.1	Doelstelling.....	12
7.2	Vragenformulier.....	12
7.2.1	Opstellen.....	12
7.2.2	Distributie.....	12
7.3	Respons.....	12
7.3.1	Ingevulde formulieren.....	12
7.3.2	Respondenten ten opzichte van Schijndelse senioren.....	12
7.4	Antwoorden op de vragen.....	14
7.4.1	Beschikbaarheid.....	14
7.4.2	Gebruik computer.....	14
7.4.3	Mate van computergebruik.....	14
7.4.4	Burgerlijke staat.....	15
7.5	Analyse van de antwoorden.....	16
7.5.1	Beschikbaarheid computer en internet.....	16
7.5.2	Gebruik computer.....	17
7.5.3	Digitale vaardigheden.....	19
8	Conclusies.....	21
9	Aanbevelingen.....	22
Bijlage 1.	: Naslagdocumenten.....	23
Bijlage 2.	: Vragenlijst onderzoek van de themagroep W&D.....	24

1 Samenvatting.

Om vast te stellen wat de Schijndelse senioren missen die geen of onvoldoende gebruik kunnen maken van de computer, heeft de themagroep de studie “digitale dienstverlening” uitgevoerd.

De digitale wereld is erg complex en veelomvattend. Het onderzoek is daarom beperkt tot die diensten waarvoor computer(internet) gebruik noodzakelijk is. Zoals het verkrijgen van informatie van de overheid, het internetbankieren, belastingzaken, e-mail en het verkrijgen van informatie over en kopen van producten (surfen) enz. Daarnaast zijn actuele zaken zoals in-huis automatisering (domotica) door Huis en Erf toegepast in de Deken Baekershof en buitenshuis automatisering (i.v.m. veiligheid) nader bestudeerd.

Om de status van de Schijndelse senioren ten opzichte van internet gebruik te meten is een enquête gehouden waarbij de formulieren met behulp van de K.B.O. zijn ingevuld. Het nadeel van deze werkwijze is dat de informatie over jonge senioren ontbreekt waardoor de onderzoekspopulatie niet representatief is. Dat is jammer maar het maakt het onderzoek niet minder waardevol. Zeker omdat de uitkomsten zijn vergeleken met gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

De resultaten van de studie laten zien dat het gebruik van internet en e-mail noodzakelijk is om op latere leeftijd mee te kunnen blijven doen. Programma's als “eigen kracht wijzer” en “lekker thuis blijven wonen” zijn zonder internet aansluiting niet beschikbaar en juist dit soort initiatieven spelen een belangrijke rol voor ouderen in de nabije toekomst. Gelukkig is het gebruik van internet door senioren in opmars, verwacht wordt dat gebruik binnen 10 jaar algemeen is.

Veel informatie is op dit moment nog op papier beschikbaar, soms gratis (gemeente) maar steeds vaker tegen betaling (banken). Sommige banken werken alleen nog digitaal.

Hoewel deze kosten niet opwegen tegen de kosten van een internetaansluiting, heeft het “het internet” wel degelijk invloed op de (on)afhankelijkheid van de senioren.

Het gebruik van een i-pad/tablet is eenvoudiger dan van een pc en kan daardoor, speciaal voor senioren, een positieve invloed hebben op het internet- en e-mail gebruik.

De aanbevelingen zijn dan ook hoofdzakelijk gebaseerd op de laatste ontwikkelingen en zijn:

- Stimulatie van het gebruik van i-pad/tablet door overheid, ouderenorganisaties en welzijnswerkers wordt sterk aanbevolen. Waar nodig moet voldoende ondersteuning worden geboden. Deze ondersteuning zal vooral moeten bestaan uit het aanbieden van cursussen maar ook financiële ondersteuning kan aan de orde zijn.
- Het aanbod van cursussen voor standaard PC en laptop mag niet ten koste gaan van i-pad/tablet cursussen en dient dan ook op een of andere wijze opgenomen te blijven in het cursusaanbod (standaard cursus bij welzijnsinstelling of “jong leert oud”).
- Papieren informatie dient nog minstens 7-10 jaar beschikbaar te blijven.
- Indien gebruik wordt gemaakt van in-huis of buitenshuis automatisering zal, in geval van een huurwoning, de verhuurder zorg moeten dragen voor voldoende instructie. Bij koopwoningen zal de eigenaar zelf zijn verantwoordelijkheid moeten nemen.
- Nieuwe domotica projecten die binnen het kader van slimme zorg uitgevoerd gaan worden, dienen eerst aan ouderenorganisaties/seniorenraad voorgelegd te worden. Het project wordt dan door de ogen van senioren beoordeeld en kan voorzien worden van commentaar en advies.

2 Inleiding.

De voortschrijdende techniek heeft een grote invloed op het dagelijkse leven. De opkomst van het internet, de mobiele telefoon, toenemende automatisering zowel in huis als buitenshuis, wij hebben er allemaal mee te maken. De huidige generatie ouderen heeft vooral te maken gehad met mechanische automatisering gecombineerd met analoge signalen. De daarbij behorende apparaten zoals radio, tv, platenspeler, wasautomaat, telefoon met draaischijf etc. zijn voor de huidige generatie ouderen gemeengoed. In de jaren tachtig van de twintigste eeuw was techniek zover gevorderd dat digitale technieken voor algemeen gebruik beschikbaar kwamen. Apparaten zoals digitale telefoon (toetsen) en cd-speler gaven weinig problemen, omdat het gebruik weinig verschilde met hun voorgangers. Dat werd anders met de algemene introductie van pc's door de pc privé projecten, mobiele telefoon en allerlei afgeleiden daarvan zoals ipod, smartfoon, tablets e.d. Ook de daarbij gebruikte taal, vaak verbasterd Engels en de vele afkortingen zorgden voor verwarring. En tenslotte ook het grote aantal functies op die apparaten maakt de zaak niet eenvoudiger. Iemand showde een moderne mobiele telefoon wat de vraag bij een van de omstanders ontlokten en kan je er ook mee bellen?

Dat senioren meer problemen hebben met veranderingen dan jongeren is van alle tijden, maar vaak zitten ze daar niet mee. Wat niet weet wat niet deert, niet waar? De kinderen zorgden wel dat alles goed kwam. Dat terugvallen op familie is tegenwoordig niet meer zo vanzelfsprekend. De weinige kinderen, die vaak ook nog wat verder weg wonen, in combinatie met de individualiserende maatschappij zijn daar debet aan. Al met al tijd om de impact van de voortschrijdende technologie en het gebruik daarvan op het dagelijkse leven van de senior te bezien.

3 Plan van aanpak

Ten einde de studie te voltooien zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Doelstelling van de studie formuleren
Wat willen we bereiken met het onderzoek?
- Het kader van de studie vastleggen
Wat voor soort digitale automatisering nemen we mee in het onderzoek? Welke dienstverlening nemen we mee in de studie en welke niet? Onderzoeken we het ontstaan van problemen voor elke senior of veronderstellen we een minimaal kennisniveau en minimale financiële mogelijkheden?
- Inventariseren van de digitale dienstverlening.
Welke dienstverlening valt binnen het gestelde kader en welke dienstverlenende instanties gebruiken dit. Gezien de grote vlucht van het internet en de digitale diensten zal dat vooral een opsomming zijn van items die niet tot het onderzoek gerekend worden.
- Inventariseren van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor de Schijndelse senior.
Welk digitaal kennisniveau heeft de Schijndelse senior in de verschillende leeftijdsgroepen? Daarvoor is het definiëren van de digitale kennisniveaus vereist.
In hoeverre kan de Schijndelse senior beschikken over de benodigde apparatuur en bijbehorende applicaties (computer, internet).
- De consequenties van digitale dienstverlening voor Schijndelse senioren vastleggen.
Vallen Schijndelse senioren buiten de boot en hoeveel zijn dat er dan? Wat voor impact heeft dat dan voor het welzijn van die senior? Kunnen wij adviezen aan de Schijndelse senior dan wel aan de dienstverlenende instantie geven ten einde negatieve effecten te minimaliseren?

4 Doelstelling

Deze studie wil inzicht verkrijgen in:

- Het effect op het dagelijks leven van de Schijndelse senior t.g.v. het onvoldoende gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening.
- Het aantal senioren dat daar last van heeft.
- De oorzaak van het niet gebruiken (financieel, onvoldoende kennis, geen apparatuur)

Uit de resultaten van de studie adviezen richting instanties en overheid formuleren.

5 Kader van de studie

Het doel van de studie is het effect te onderzoeken van digitale dienstverlening in het bestaan van de Schijndelse senior. Nu is digitale dienstverlening een zeer uitgebreid begrip en het is ondoenlijk om alles in een studie te vangen. Daarom wordt deze studie beperkt tot die diensten waarvoor het computergebruik noodzakelijk is zonder een acceptabel alternatief.

Het toepassen van applicaties op de computer is niet direct nodig voor het gebruik van internet zoals: kantoorautomatisering (Office e.d.), foto en video bewerken: deze behoren niet tot de studie. Om de omvang van de studie te beperken zijn ook toepassingen zoals e-mail (elektronische post), beeldtelefoon (skype) enz. buiten de studiekaders geplaatst.

6 Inventarisatie digitale dienstverlening.

Globaal kunnen we de digitale dienstverlening in vijf groepen indelen:

1. Chipkaarten
2. In huis automatisering
3. Buitenshuis automatisering
4. Media (telefoon, televisie, radio, krant)
5. Internet

6.1 Chipkaarten

Tegenwoordig hebben we allemaal met chipkaarten te maken. Allerlei dienstverlenende instanties, winkels en verenigingen maken gebruik van chipkaarten.

Chipkaarten zijn meestal plastic kaartjes van 8,5 cm breed en 5,5 cm hoog met daarin een chip waarin informatie is vastgelegd. Deze informatie, nodig om van de diensten gebruik te kunnen maken, is met behulp van speciale apparatuur uit te lezen.

Iedereen heeft wel een aantal kaarten bij zich zoals pinpas, chipknip, ov-chipkaart, patiëntenkaart Jeroen Bosch ziekenhuis, ANWB-lidmaatschapskaart, gewoon teveel om op te noemen. Het gebruik van chipkaarten is gemeen goed geworden. Hoewel nog veel ouderen problemen hebben met het gebruik van deze kaarten zoals het onthouden van de pincode, wordt deze vorm van digitale dienstverlening niet meegenomen in de studie: er is immers geen computer voor nodig.

Natuurlijk zijn er ook kaarten die alleen in combinatie met computergebruik werken. Echter, meestal zijn er dan alternatieve methodes beschikbaar of zijn de diensten niet direct nodig voor het dagelijkse bestaan.

6.2 In-huis-automatisering (domotica)

Het Domotica Platform Nederland (zie Bijlage 1 item 8) geeft de volgende definitie voor domotica:

Domotica omvat alle apparaten en infrastructuren in en rond woningen, die elektronische informatie gebruiken voor het meten, programmeren en sturen van functies ten behoeve van bewoners en dienstverleners.

Domotica houdt in dat sensoren instaan voor de bediening van apparaten of systemen, aangestuurd door een computer of vergelijkbare equipment. Met domotica worden de mogelijkheden van de industriële bedrijfsautomatisering toegepast op een woning. (Bron WIKIPEDIA, zie Bijlage 1 item 9)

Domotica is daarmee een zeer uitgebreid thema en past als zodanig niet binnen de ons zelf opgelegde kaders (zie hoofdstuk 5). Echter het toepassen van domotica in de zorg lijkt vooral voor senioren mogelijkheden te bieden om langer op zichzelf te kunnen blijven wonen, met als gevolg kreten als: slim wonen, lekker lang thuis blijven wonen, slimme zorg.

Huis en & Erf heeft in dit kader een slimme zorg-project (zie Bijlage 1 item 10) in samenwerking met Stichting Verenigde Zorgcentra Schijndel (tegenwoordig de Laverhof), Welvaarts en Smart Homes uitgevoerd, dat met subsidie van de provincie resulteerde in de Deken Baekershof.

Door de provincie is dit project uitgeroepen tot een goed voorbeeld van slimme zorg.

6.2.1 *Slimme zorg in de Deken Baekershof*

De seniorenappartementen zijn uitgerust met domotica en direct verbonden met het ernaast gelegen zorgcentrum Laverhof. Door beeldschermcommunicatie kunnen de bewoners beeldbellen met burens en zorgverleners vanuit het zorgcentrum. Ook informatie vanuit het zorgcentrum zoals bijv. activiteiten en weekmenu's kunnen vanaf het scherm gelezen worden.

Tevens gebeurt ook de voordeurbediening via dit scherm en o.a. nog de bediening van de zonneschermen en de buitenverlichting. Ook zijn er in ruime mate verlichtingsarmaturen met licht- en bewegingssensoren geplaatst, zodat niet in het donker naar de lichtschakelaar gezocht hoeft te worden. Al met al een positieve zorgaanbieding.

6.2.2 *Opmerkingen*

Zoals bij alle nieuwigheden komen ook hier kinderziektes voor. Geavanceerde technieken vereisen kennis en begrip van zowel de gebruiker (in dit geval de huurder) als de leverancier (de verhuurder). Men kan en mag niet verwachten dat senioren die nu of in de nabije toekomst zorgbehoevend zijn of worden (mensen waarvoor de appartementen bedoeld zijn) meteen snappen hoe het systeem gebruikt moet worden, wat er mee kan, en goed kunnen omschrijven wat er aan schort. Zulk een situatie vereist een nauwe samenwerking tussen de verhuurder en de huurder om tot een storings-arme situatie te komen. Bij huurders zijn geluiden te horen dat het daaraan ontbreekt, waardoor klachten onzorgvuldig behandeld worden.

6.2.3 *Verbetervoorstel*

Evaluatie van het project door de provincie en/of door de woningbouwvereniging Huis en Erf is nodig om plussen en minnen op een rijtje te zetten en daarvan te leren. De uitslag communiceren met de bewoners is eveneens aan te bevelen. Eventueel: de seniorenraad inschakelen, want ook die kunnen daarvan leren. Deze evaluatie zal helpen om toekomstige projecten beter af te stemmen met wat de senioren wensen.

6.3 Buitenshuis automatisering

Ook buiten heeft de automatisering een grote vlucht genomen. Deuren gaan automatisch open (wel pijnlijk als je het wel verwacht, maar de deur toch niet opengaat), aan- en afmelden op de parkeerplaats, in het ziekenhuis, de toeters en bellen in de auto en ga zo maar door. Wanneer men moeite heeft met het omgaan met deze nieuwigheden kan dit behoorlijk lastig zijn. Ook een digitaal onderlegde kan daar wel problemen mee hebben. Elk praktisch gebruik van digitale technieken heeft nu eenmaal zijn eigen vorm. Daarmee wordt meteen aangegeven dat dit onderwerp buiten het kader van deze studie valt. Er is immers geen computer te bedienen, dat doet iemand anders voor je.

6.4 Media

Radio op je computer, digitale televisie, krant op je tablet of pc: er zijn steeds meer digitale toepassingen in medialand. Een mobieltje heeft zoveel toepassingen dat je je afvraagt of je er ook nog mee kan bellen. I-Phone's en aanverwante artikelen zijn zakcomputers geworden die de communicatiemogelijkheden van pc 's benaderen. E-mail, internet, foto's maken en bewerken, agenda bijhouden, route plannen en o ja ook nog telefoneren, het kan allemaal met één apparaat. Wat de impact van deze technologie op de senioren heeft, is een verhaal apart, denkend hierbij aan: hartbewaking, noodsein, amberalert of daarop gelijkende toepassingen.

Voor digitale televisie heb je een extra kastje nodig (mits niet ingebouwd in de tv) om het digitale signaal om te zetten naar dat signaal wat de tv nodig heeft. Eenmaal ingesteld kan de tv met de vertrouwde afstandsbediening gebruikt worden, radio werkt nog als vanouds en de krant zit 's morgens nog steeds in de bus. Het zal duidelijk zijn dat in de nabije toekomst de digitale techniek de papieren krant laat verdwijnen, de tv steeds meer toepassingen krijgt (internet, interactieve tv, radio). Van de senior vergt dat extra inspanningen om dat alles bij te kunnen benen. Of daar acties voor nodig zijn, zal de tijd uitwijzen. Hoewel het wenselijk is een en ander uit te zoeken valt dit buiten het kader van deze studie er immer geen pc voor nodig. Overigens kan je je afvragen wat het verschil is tussen de bij media gebruikte apparatuur en een computer.

6.5 Internet

Het internet is een netwerk waarmee middels een computer met andere computers gecommuniceerd kan worden. Dit kan resulteren in sites welke allerlei informatie bevatten die altijd ter beschikking staat van de bezoeker.

Internet applicaties zijn onder andere:

1. Informatie van de overheid
2. Internetbankieren
3. Belastingzaken
4. Het verkrijgen van informatie over allerlei producten en het kopen daarvan
5. Het verkrijgen van contacten met anderen.

6.5.1 *Informatie van de overheid*

De overheid kan worden opgesplitst in de rijksoverheid, de provinciale overheid en de gemeentelijke overheid.

6.5.1.1 Rijksoverheid

Informatie Rijksoverheid is een centraal loket, waar u terecht kunt met vragen aan de Rijksoverheid. Bijvoorbeeld als u meer wilt weten over gezondheidszorg, werk en inkomen, onderwijs, veiligheid of wonen. Meestal wordt uw vraag direct beantwoord, soms wordt u doorverwezen naar andere (overheids)instanties.

Informatie Rijksoverheid is onderdeel van de Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken, telefonisch te bereiken op nr. 1400 (lokaal tarief) of per E-mail via het contactformulier op de website: www.rijksoverheid.nl

Enkele opmerkingen:

- Alle persoonlijke zaken, b.v. aanvragen AOW, kunnen bij de overheid zowel op papier als digitaal.
- Voor de digitale communicatie wordt de website <https://mijn.overheid.nl> gebruikt.
- Via de website www.overheid.nl doet de overheid meer. Gemeenten, provincies en waterschappen maken in de plaatselijke bladen, dagbladen en Staatscourant bekend welke besluiten zij willen gaan nemen, bijvoorbeeld over het afgeven van een bouw- of kapvergunning. Men kan met de e-mail service van deze site deze bekendmakingen nu ook via e-mail ontvangen.
- Uiteraard is het altijd mogelijk uzelf op de hoogte te houden via de Staatscourant, dagbladen en plaatselijke bladen.

6.5.1.2 Provincie

Het provinciebestuur moet elk besluit ter inzage leggen. Iedereen kan het (ontwerp-)besluit kosteloos inzien op het provinciehuis en eventueel ook op andere plaatsen. Aan iedereen, die dat wenst, wordt een kopie ter beschikking gesteld.

Alle openbare informatie is beschikbaar op de website www.brabant.nl

6.5.1.3 Gemeente

Voor de Gemeente Schijndel geldt dat alle openbare informatie beschikbaar is. Gevraagde informatie wordt kosteloos op papier verstrekt.

Op de website www.schijndel.nl staat bijna alle informatie die burgers nodig hebben. Als u extra informatie nodig heeft, zijn de betreffende afdelingen altijd bereid deze informatie te verstrekken.

6.5.2 *Internetbankieren*

Een online-bankrekening biedt verschillende voordelen t.o.v. het traditioneel bankieren.

Het belangrijkste voordeel is, dat u uw bankzaken regelt wanneer u het uitkomt. Dat is toch eenvoudiger dan binnen de openingstijden naar de bank te moeten gaan of een betaalopdracht in te moeten vullen, weg te moeten brengen of op te moeten sturen naar de bank ter verwerking. Dit wordt toch al lastiger, omdat er steeds meer (vooral als gevolg van het internetbankieren) bankfilialen gesloten worden of maar beperkt open zijn. Daar komt nog bij dat uw informatie mooi overzichtelijk wordt weergegeven. Op ieder gewenst moment kun je je bankzaken inzien en heb je altijd een overzicht van je financiële situatie. Heel wat anders dan door bergen papieren afschriften te zoeken tot u de informatie heeft die u wenst.

Bovendien heeft u geen papieren meer rondslingeren met vertrouwelijke informatie.

Voor internetbankieren is geen filiaal nodig en zijn er dus geen kosten van een filiaal, waardoor die kostenbesparing het internetbankieren voordeliger maakt dan de traditionele manier van werken met de bank. Een internetspaarrekening levert meer rente op dan een traditionele spaarrekening.

Sommige mensen zullen het een-op-een contact met hun bank misschien wel missen. Voor wat meer specifieke zaken waarvoor meer advies nodig is, kan men de bank nog steeds persoonlijk bezoeken. De meeste banken werken met betaalpakketten, waarvan het tarief afhankelijk is van het aantal diensten dat wordt afgenomen.

Als je voor het traditionele bankieren kiest, betaal je voor het basispakket, waarbij je bijvoorbeeld een keer per maand een overzicht krijgt van alle bij- en afschrijvingen. Wil je meer inzicht en bijvoorbeeld iedere week een overzicht, dan betaal je meer: bij de Rabobank is dat € 3,00 per kwartaal extra. De kosten bij het Rabobankbasispakket liggen per kwartaal € 1,50 hoger dan bij het eenvoudigste internetpakket (Rabo Directpakket). De verwachting is dat in de toekomst de kostenverschillen tussen het traditionele bankieren en internetbankieren verder toe zullen nemen.

Gezien vooral het gemak van het internetbankieren doen de meesten hun dagelijkse bankzaken per computer.

6.5.3 *Belastingzaken*

Bij de belastingdienst is alle informatie zowel digitaal als op papier verkrijgbaar. Met 2 uitzonderingen geldt dit ook voor de aangifteformulieren. De aangiftes die alleen op papier kunnen worden gedaan, zijn:

- aangifte voor een overledene
- aangifte van migratie via het migratieformulier (formulier voor mensen die wegens verhuizing niet het gehele jaar in Nederland wonen.)

Problemen en/of vragen met betrekking tot het invullen van de formulieren kunnen gesteld worden via de belastingtelefoon 0800-0543 (gratis). Veel informatie is te vinden op de website www.belastingdienst.nl

6.5.4 *Het verkrijgen van informatie over allerlei producten en het kopen daarvan*

Op het internet zijn vele sites te vinden die uitnodigen om producten te bestellen. Het kopen van deze producten wordt online-winkelen genoemd. Dat kan voor nieuwe producten (b.v. bij bol.com of wehkamp.nl enz.) of gebruikte, waarvan de bekendste site: marktplaats.nl is. Winkelen-online valt buiten het door ons gestelde kader van de studie want, winkelen kunnen we nog steeds op de gebruikelijke manier in de winkels. Echter toch een paar opmerkingen:

- Het online-boodschappen doen kan een zegen zijn voor de niet meer zo goed ter been zijnde geestelijk vitale oudere.
- De prijzen aangegeven op het internet zijn vaak zonder de btw en bezorgkosten.
- Plaatjes geven niet altijd de werkelijkheid weer.
- Het ontmoeten van mensen is bij het online winkelen beperkt tot man of vrouw die het pakketje afgeeft.
- Het is moeilijk de betrouwbare sites van de malafide te onderscheiden.

6.5.5 *Het verkrijgen van contacten met anderen.*

Met het Internet kan informatie in allerlei vormen van de ene computer naar de andere worden verzonden. Dat kunnen brieven zijn (E-mail) met bijlagen, geluid (telefoon) en ook de combinatie van beeld en geluid (beeldtelefoon). Als je kinderen en /of kleinkinderen niet bij de deur wonen, kan de beeldtelefoon toch een zegen zijn: je kunt je naasten immers zien tijdens het gesprek. Hoewel, veel beter dan een telefoontje, kan de beeldtelefoon natuurlijk niet de lekkere knuffel vervangen, zover is de techniek (nog) niet.

Naast bovengenoemde vormen van communicatietoepassingen zijn er nog veel meer:

- Chatten Het sturen van briefjes naar elkaar terwijl de verbinding intact blijft met tot gevolg dat het bericht zeer snel op het scherm van de ontvanger komt
- Sociale media Platforms waarop men berichten kan plaatsen en lezen over een of meerdere onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn: Forums, Facebook, Twitter, Schijndel ontmoet, YouTube en nog veel meer.

Het zijn allemaal internettoepassingen waarvan besloten is om deze buiten het kader van de studie te houden. We beperken ons hier tot het opsommen van bovenstaande toepassingen.

7 Beschikbaarheid en gebruik van de computer.

7.1 Doelstelling

Het doel is een indicatie te verkrijgen over de beschikbaarheid en het gebruik van de computer door de Schijndelse senior.

7.2 Vragenformulier

7.2.1 Opstellen

Bij het opstellen van het vragenformulier heeft de themagroep de volgende regels gehanteerd:

- Goed leesbaar
- Alles op een vel papier A4-formaat
- Vragen met aankruisen te beantwoorden

Het resultaat is in Bijlage 2 weergegeven.

7.2.2 Distributie

Het was de bedoeling om via de KBO-afdelingen Schijndel tijdens hun jaarvergaderingen de vragen door de aanwezige KBO-leden te laten invullen, aangevuld met formulieren, ingevuld via de netwerken van de themagroepleden. Dat je daarmee geen representatieve doorsnede van de doelgroep (Schijndelse 55-plussers) bereikt is uit praktische overwegingen acceptabel geacht.

Met uitzondering van de KBO-Boschweg en een paar groepsleden is dat gebeurd met als resultaat 241 ingevulde formulieren.

7.3 Respons

7.3.1 Ingevulde formulieren

Er zijn 241 bruikbare formulieren ontvangen. Dat betekent dat ten opzichte van de Schijndelse bevolking op 1 januari 2010 2 % van de senioren een formulier heeft ingevuld.

Veel formulieren bevatten niet beantwoorde vragen

7.3.2 Respondenten ten opzichte van Schijndelse senioren

Om te onderzoeken of de respondenten de Schijndelse senioren representeren, zijn de uitkomsten van de vraag naar leeftijd en geslacht vergeleken met de gegevens zoals deze te vinden zijn in het statistisch jaarboek 2010 van de gemeente Schijndel.

Tabel 1 geeft voor zowel de Schijndelse seniorenbevolking op 1 januari 2010 als de respondenten de aantallen gegroepeerd naar leeftijd en geslacht weer.

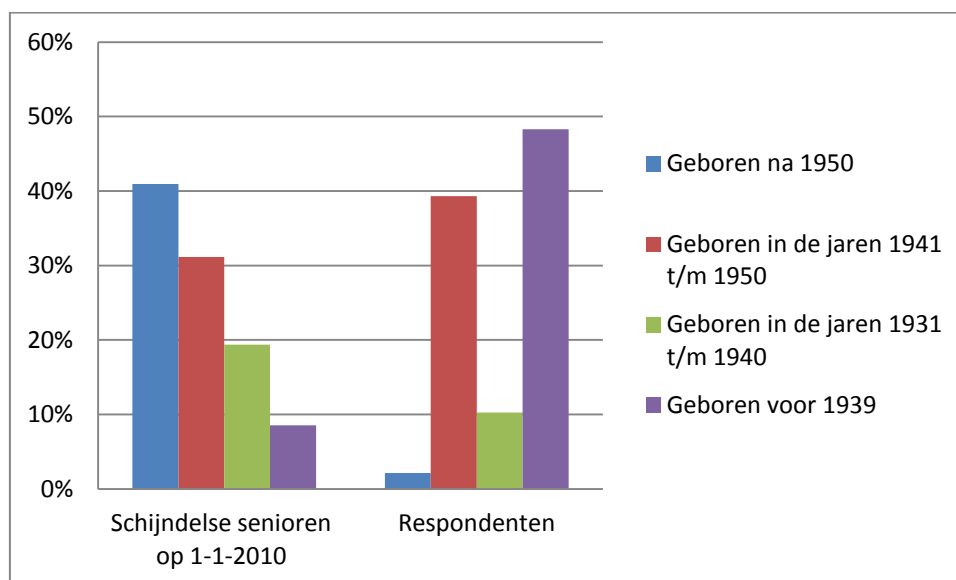
Tabel 1: Schijndelse seniorenbevolking op 1 januari 2010 en de respondenten

	Schijndelse senioren op 1-1-2010			Respondenten ⁽¹⁾		
	vrouw	man	totaal	vrouw	man	totaal
Geboren na 1950	1680	1818	3498	5	0	5
Geboren in de jaren 1941 t/m 1950	1317	1345	2662	42	50	92
Geboren in de jaren 1931 t/m 1940	890	766	1656	12	12	24
Geboren voor 1939	515	213	728	68	45	113
totaal senioren	4402	4142	8544	127	107	234

⁽¹⁾ De totalen zijn niet gelijk aan het aantal ingevulde formulieren doordat deze blanco antwoorden bevatten

Duidelijk is dat de verdeling van de respondenten, zoals verwacht, veel afwijkt van de werkelijke bevolking. Vooral de "jongere" senioren ontbreken bij de respondenten.

In Figuur 1 zijn ter illustratie de verdelingen naar leeftijd van de Schijndelse senioren op 1-1-2010 en de respondenten grafisch weergegeven.



Figuur 1: Verdeling van de Schijndelse seniorenbevolking op 1-1-2010 en de respondenten van het onderzoek

Dat de onderzoekspopulatie niet representatief is voor de Schijndelse senioren is jammer, maar maakt de resultaten niet minder waardevol. Zeker niet als we de uitkomsten vergelijken met de resultaten met de gegevens van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek). Per slot van rekening is niet te verwachten dat de Schijndelaren veel anders zijn dan andere Nederlanders.

7.4 Antwoorden op de vragen

7.4.1 Beschikbaarheid

Tabel 2: Antwoorden op de beschikbaarheidsvragen

Vraag	ja		nee		blanco	
	aantal	% ⁽¹⁾		% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾
Is er in huis een computer?	182	76%	59	24%	0	0%
Is deze aangesloten op het internet?	179	74%	3	1%	0	0%
Is op andere wijze het internet beschikbaar?	58	24%	143	59%	40	17%

⁽¹⁾percentages t.o.v. totaal aantal ingevulde formulieren.

7.4.2 Gebruik computer

Tabel 3: het gebruik van de computer door de respondenten

Vraag	ja		nee		soms		blanco	
	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾		% ⁽¹⁾
Gebruikt u de computer?	151	63%	71	29%	18	7%	1	0%
Gebruikt uw partner de computer?	91	38%	86	36%	14	6%	7	3%

⁽¹⁾percentages t.o.v. totaal aantal ingevulde formulieren.

7.4.3 Mate van computergebruik

Tabel 4: Mate van computergebruik door respondent

Vraag	ja		nee		soms		blanco	
	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾		% ⁽¹⁾
Gebruikt u de computer voor spelletjes?	93	39%	56	23%	22	9%	70	29%
Gebruikt u E-mail?	146	61%	19	8%	5	2%	71	29%
Zoekt u weleens wat op het internet?	148	61%	14	6%	7	3%	71	29%
Koopt u weleens wat via het internet?	47	20%	112	46%	12	5%	70	29%
Doet u aan internetbankieren?	107	44%	63	26%	n.v.t	n.v.t.	71	29%

⁽¹⁾percentages t.o.v. totaal aantal ingevulde formulieren.

Tabel 5: Mate van computergebruik door de partner van de respondent

Vraag	ja		nee		soms		blanco	
	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾	aantal	% ⁽¹⁾		% ⁽¹⁾
Gebruikt hij/zij de computer voor spelletjes?	56	23%	43	18%	10	4%	132	55%
Gebruikt hij/zij E-mail?	82	34%	21	9%	8	3%	130	54%
Zoekt hij/zij weleens wat op het internet?	83	34%	20	8%	9	4%	129	54%
Koopt hij/zij weleens wat via het internet?	36	15%	68	28%	7	3%	130	54%
Doet hij/zij aan internetbankieren?	63	26%	48	20%	n.v.t	n.v.t.	130	54%

7.4.4 *Burgerlijke staat*

In paragraaf 7.3.2 is aangegeven hoeveel respondenten er zijn gegroepeerd naar geslacht en geboortejaar. De groepering is zodanig dat de cijfers vergeleken konden worden met de gegevens van het statistisch jaarboek 2010 van de gemeente Schijndel. Bij de analyse willen we vergelijken met de cijfers van het CBS; die hanteren echter een iets andere groepering namelijk: leeftijdsgroepen van 55 tot 65 jaar en van 65 tot 75 jaar, peildatum 1 april. Tabel 6 geeft de antwoorden van de respondenten gegroepeerd naar leeftijd en geslacht zodanig dat deze de groepen van het CBS zo dicht mogelijk benaderen.

Tabel 6: respondenten gegroepeerd naar leeftijd en geslacht

respondenten	respondenten			
	vrouw	man	geslacht niet ingevuld	totaal
in 2012 de leeftijd van 55 nog niet bereikt	0	0	0	0
in 2012 een leeftijd tussen 55 tot 65 jaar bereikt	15	7	1	23
in 2012 een leeftijd tussen 65 tot 75 jaar bereikt	53	63	1	117
in 2012 een leeftijd ouder dan 75 jaar geworden	59	37	0	96
geboortejaar niet ingevuld	2	0	3	5
totaal respondenten	129	107	5	241

7.5 Analyse van de antwoorden

7.5.1 Beschikbaarheid computer en internet

Tabel 7 geeft de cijfers m.b.t. de toegang tot pc's (personal computers). De cijfers ontleend aan het CBS betreffen de Nederlandse bevolking van 12 tot 75 jaar (peildatum 1 april 2012). De antwoorden van de respondenten zijn gegroepeerd naar de leeftijd die ze in 2012 bereikt hadden teneinde zo goed mogelijk de groepering van het CBS te benaderen.

Tabel 7: Beschikbaarheid van een computer

Leeftijdsgroep Leeftijd in 2012	Toegang tot PC per jaar					respondenten
	2005 ⁽¹⁾	2008 ⁽¹⁾	2010 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2012 ⁽¹⁾	
Allen.	87%	92%	94%	96%	96%	76%
55 tot 65 jaar	79%	89%	92%	95%	94%	96%
65 tot 75 jaar	50%	61%	70%	77%	82%	93%
Ouder dan 75 jaar	Het CBS heeft geen informatie voor deze leeftijdsgroep					52%

⁽¹⁾Gegevens ontleent van het centraal bureau voor statistiek.

Duidelijk is dat de beschikbaarheid van pc's erg groot is, tot 75 jaar ruim boven de 90%, en daarboven ook nog meer dan de helft. Dat slechts 76% van alle respondenten een computer bezit, terwijl het CBS 96% aangeeft, is te verklaren uit leeftijdsverschillen van de doelgroep (CBS van 12 tot 75 jaar) terwijl ons onderzoek de Schijndelse 55-plusser betreft.

Dat de beschikbaarheid van een computer bij de groep 65 tot 75 bij de respondenten ruim 10% hoger is dan bij het CBS is wat moeilijker te verklaren. Plausibel is, dat de respondenten die vooral komen uit de groep ouderen die de KBO jaarvergadering bezoeken, ook de vitale oudere vertegenwoordigen. Waarmee expliciet verondersteld wordt dat de vitale oudere eerder geneigd is met zijn tijd mee te gaan dan de wat minder vitale, veelal zorg behoevende, oudere.

Als men een pc bezit, is deze vrijwel altijd aangesloten op het internet; slechts 3 computerbezitters gaven aan dat hun computer niet is aangesloten op het internet. Tabel 8 geeft de beschikbaarheid weer van het internet op de eigen computer.

Tabel 8: Beschikbaarheid van internet op een eigen computer

Leeftijdsgroep Leeftijd in 2012	respondenten
Allen	74%
55 tot 65 jaar	96%
65 tot 75 jaar	91%
Ouder dan 75 jaar	51%

De veronderstelling leefde dat niet computerbezitters op een andere wijze toegang tot het internet zouden gebruiken zoals via internetcafé, werk, bibliotheek enz. Dit bleek een foutieve veronderstelling geen computer betekend ook geen internet. Tabel 9 geeft het computerbezit versus de beschikbaarheid van het internet weer. Kent men internet, dan is men ook geneigd om op andere wijze gebruik te maken van het internet. Het is niet bekend hoe men dan internet gebruikt, maar via de mobiele telefoon en tijdens ligt voor de hand.

Tabel 9: Computerbezit versus beschikbaarheid internet

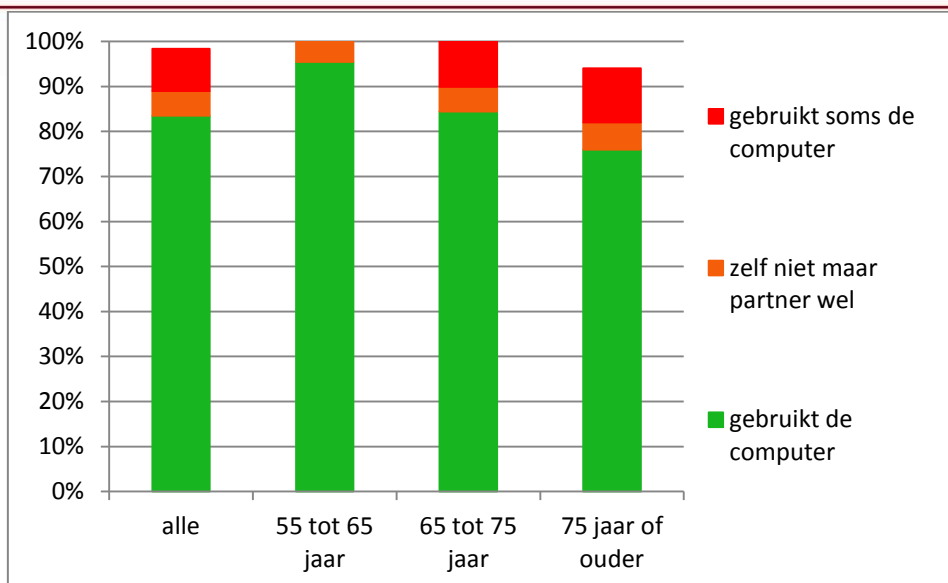
Beschikbaarheid internet	Computerbezit	
	Ja	Nee
ja	74 %	0 %
Nee	1 %	24 %

7.5.2 Gebruik computer

Het hebben van een computer is één, maar gebruiken is twee. Tabel 10 geeft het aantal respondenten uitgesplitst per leeftijdsgroep dat aangegeven heeft een computer te bezitten, en het gebruik daarvan door de respondent dan wel de partner. Zoals verwacht neemt het gebruik, ook al bezit men een computer, af bij toename van de leeftijd. Hoewel: slechts 2 respondenten, komende uit de leeftijdsgroep 75 jaar of ouder, hebben wel de beschikking over een computer, maar deze wordt niet door hem of door de partner gebruikt. Figuur 1 Figuur 2 laat het computergebruik van de computer bezittende respondent zien. Hoewel het gebruik niet overal even intensief is (soms is er alleen gebruik door de partner en andere formulieren hebben alleen het antwoord "soms" ingevuld) worden computers door senioren tot 75 jaar, indien in bezit, altijd gebruikt. Conclusie is dan ook: is er een computer dan wordt deze ook gebruikt.

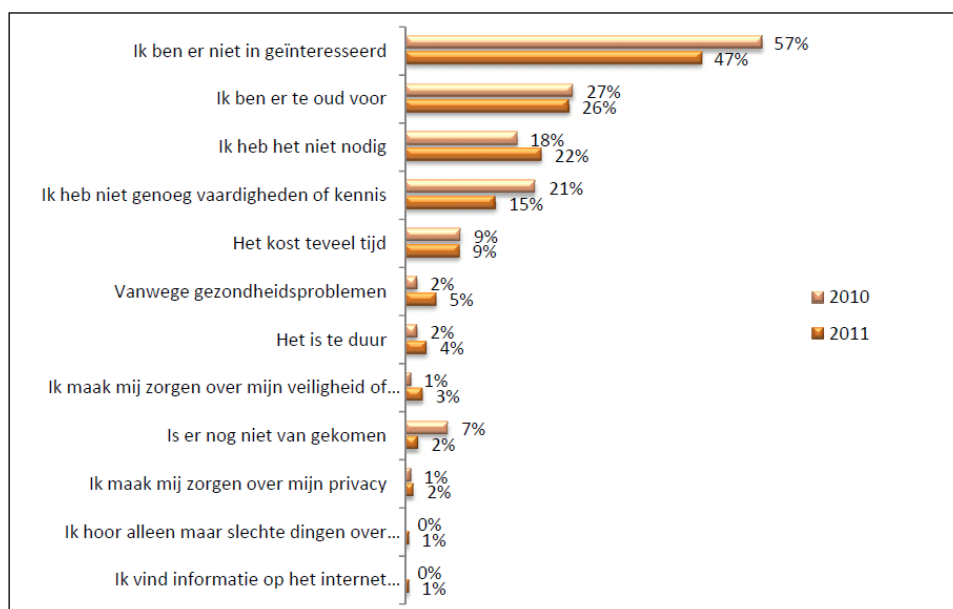
Tabel 10: Computerbezit versus computergebruik bij de respondenten

	respondenten die een computer bezitten	Leeftijdsgroep Leeftijd in 2012 bereikt			geboortejaar niet ingevuld
		55 tot 65 jaar	65 tot 75 jaar	75 jaar of ouder	
Aantal respondenten dat een computer bezit	182	22	109	50	1
Heeft computer en gebruikt hem ook	152	21	92	38	1
Heeft computer gebruikt hem soms	17	0	11	6	0
Heeft computer maar gebruikt hem niet	13	1	6	6	0
Heeft computer en zowel respondent als partner gebruikt hem	77	11	56	9	1
Heeft computer maar gebruikt hem niet, echter de partner wel	10	1	6	3	0
Heeft computer maar zowel respondent als partner gebruikt hem niet	2	0	0	2	0



Figuur 2: computergebruik van de computer bezittende respondent

Intrigerend is de vraag waarom mensen geen computer hebben of internet gebruiken. Nu is dat niet gevraagd aan de geënquêteerden en is wat anderen gevonden hebben betreffende dit onderwerp interessant. Bij het surfen op het internet komt de site “<http://route50plus.nl>: De snelweg naar informatie over 50-plussers” in beeld. De presentatie van cijfers-50-plussers en internetgebruik geeft informatie, veelal ontleend aan het centraal bureau van statistiek. Op die site is onder andere Figuur 3 te vinden. In die figuur is aangegeven waarom men geen internet gebruikt met het bijbehorende percentage van de internet loze 50-plusser. Opmerkelijk is dat in de discussies van de themagroep, voor het bezitten van een computer, vaak de financiën als belemmerende factor werd verondersteld terwijl dezen reden slechts in 4% (2011) van de internet loze 50-plusser is aangegeven, toch wel verrassend.



Bron: Route 50plus, De snelweg naar informatie over 50 plussers.

Figuur 3: Redenen om geen internet te gebruiken

7.5.3 Digitale vaardigheden

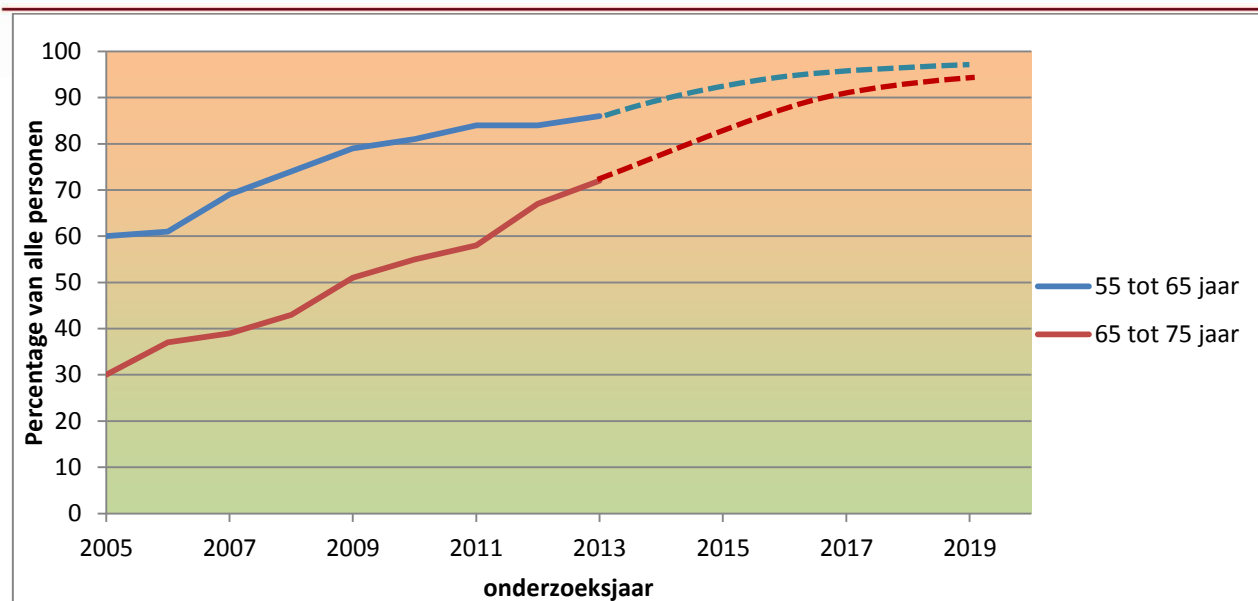
Een aantal vragen zijn bedoeld om een indruk te krijgen van wat men zoal op de computer doet. Daarbij is verondersteld dat een beginnening zich op de computer alleen bezig houdt met spelletjes en surfen op het internet, terwijl de gevorderde aan internetbankieren doet en eventueel ook koopt via het internet. De vragen konden beantwoord worden met nee ja en soms. In deze analyse wordt ervan uitgegaan dat beide vraagantwoorden "ja" en "soms" bevestigende antwoorden zijn. Tabel 11 geeft de aantallen respondenten, uitgesplitst per leeftijdsgroep, die de betreffende vragen bevestigend beantwoord hebben. Ook hier zien we dat het gebruik van de diverse computertoepassingen afneemt naarmate de leeftijd vordert. Opvallend is de grote deelname aan internetbankieren, terwijl het kopen via internet duidelijk nog niet algemeen is.

Tabel 11: Respondenten die het gebruik van de computer en de toepassingen bevestigend beantwoorden

	alle respondenten die een computer gebruiken	Leeftijdsgroep Leeftijd in 2012 bereikt			geboortejaar niet ingevuld
		55 tot 65 jaar	65 tot 75 jaar	75 jaar of ouder	
Respondenten die computer gebruik bevestigen	169	21	103	44	1
Gebruikt computer voor spelletjes	112 (66%)	17 (81%)	65 (63%)	29 (66%)	1 (100%)
Zoekt u weleens wat op het internet	154 (91%)	21 (100%)	96 (93%)	36 (82%)	1 (100%)
Gebruikt E-mail	151 (89%)	21 (100%)	91 (88%)	38 (86%)	1 (100%)
Koopt weleens wat via het internet	58 (34%)	9 (43%)	42 (41%)	6 (14%)	1 (100%)
Doet hij zij aan internet bankieren	106 (63%)	17 (81%)	68 (68%)	20 (45%)	1 (100%)

De bevindingen van het CBS (zie Bijlage 1: Naslagdocumenten, item 4) geven vergelijkbare resultaten, hoewel de vraagstelling niet identiek is. Zo gebruikt in 2013 86% van de ondervraagden in de groep 55 tot 65 jaar een zoekmachine op het internet, terwijl dit in de groep van 65 tot 75 jaar 72% is. Ten opzichte van de internetgebruikers is dat respectievelijk 94% en 90%. Bron: CBS

Figuur 4 geeft de toename van het percentage personen dat een zoekmachine gebruikt op het internet vanaf 2005 tot heden weer (bron CBS). Het illustreert de afname van het digibetisme onder de ouderen. Extrapoleren van de lijnen(onderbroken lijnen) laat zien dan zo omstreeks 2020 het digibetisme nagenoeg is verdwenen. Hoewel: er zullen altijd digibeten blijven net zo goed als analfabeten.



Bron: CBS

Figuur 4: percentage zoekmachinegebruikers op het internet

Het hoe en waarom van de snelle afname van digibetisme valt buiten het kader van dit onderzoek; echter dat het opleidingsniveau een rol speelt zal duidelijk zijn. De cijfers van het CBS : van alle personen (alle leeftijden) met een hoger onderwijsniveau gebruikte in 2005 al 95% een zoekmachine op het internet. Bij het middelbaar en lager onderwijsniveau was dat respectievelijk 85% en 64%. Hoewel ook hier is een grote inhaalslag gaande: in 2013 zijn van de personen op lager onderwijsniveau 82% en op middelbaar onderwijsniveau 95% zoekmachines aan het gebruiken. Voor hoger onderwijsniveau is dat 99%. Het steeds groeiende bedieningsgemak zal daar zeker aan hebben bijgedragen.

8 Conclusies.

Hoewel het wat meer moeite kost om aan alle benodigde informatie te komen is er nog heel goed te leven zonder internet. De extra kosten die per geval gemaakt moeten worden, zijn daarbij veel lager dan aanschaf van de benodigde apparatuur en het abonnement dat nodig is voor internettoegang.

Echter zonder internet kost het verkrijgen van informatie meer moeite en steeds vaker moet dan voor deze papieren informatie worden betaald. Het is daarom te verwachten dat de optelsom van alle kosten (bankkosten, postzegels, telefoon, vervoer etc.) snel de internetkosten zal overschrijden.

Daarnaast bestaat communicatie uit informatie halen en brengen.

Informatie wordt aan de burger steeds vaker gevraagd middels digitale enquêtes. Senioren zonder internet aansluiting zijn hiervan uitgesloten, hoewel hun mening er wel degelijk toe doet.

Het digibetisme speelt vooral onder de oudere senioren en neemt snel af door aan de ene kant het uit de tijd raken van de oudere senior en, aan de andere kant, door het eenvoudiger worden van de internettoegankelijkheid, waardoor men eerder geneigd is mee te doen in de digitale wereld.

Geschat wordt dat over zo'n jaar of 10 (de huidige 75 jarigen zijn dan bij leven 85 jaar) het digibetisme op vergelijkbaar niveau als het analfabetisme komt. Leeftijd en opleiding spelen hierbij een belangrijke rol.

Hoewel e-mail en skype buiten het onderzoek zijn gehouden, is de vaststelling dat het gebruik van internet, e-mail, skype enz. noodzakelijk is om op latere leeftijd eenzaamheid tegen te gaan, algemeen erkend.

Programma's als "eigen kracht wijzer" en "lekker thuis blijven wonen" zijn zonder internet niet beschikbaar en spelen wel een belangrijke rol in het proces van langer thuis blijven wonen.

Dit geldt ook voor het gebruik van computergestuurde hulpmiddelen, zowel binnenshuis als buiten, die een bijdrage leveren aan het lang en veilig thuis blijven wonen (Domotica).

De aangeboden apparaten om gebruik te kunnen maken van internet enz. worden steeds klantvriendelijker door de toepassing van aanraakschermen zoals toegepast op i-pad en tablet. Hierdoor worden, ook voor senioren die nooit met een computer hebben gewerkt, mogelijkheden geboden om te leren omgaan met internet, e-mail enz. Aanraakschermen en het gebruik van iconen i.p.v. (Engelse)teksten stimuleren ook lager opgeleiden om op het internet te gaan.

9 Aanbevelingen.

Instanties en overheid worden aanbevolen om nog minstens 7 tot 10 jaar diensten naast digitaal ook op de traditionele wijze te initiëren. Bij cliënten, waarbij na overleg, al wel tot digitale dienstverlening wordt overgegaan, dient men te verifiëren of deze ook voldoende kunde heeft.

Deze studie heeft zich door de uitgebreidheid van het onderwerp beperkt tot internetgebruik d.m.v. een pc. Hierbij zijn andere onderwerpen niet of nauwelijks ter sprake gekomen. Aanbevolen wordt, om in samenwerking met de themagroepen wonen en zorg, een separate studie aan enkele onderwerpen te wijden.

Gedacht wordt aan:

- De mogelijkheden van domotica om bij verminderende vitaliteit toch een leuk zelfstandig leven te kunnen leiden.
- De mogelijkheden van het mobieltje in het kader van ouderenzorg.

Aanbevolen wordt om bij nieuwe domotica-projecten in het kader van slimme zorg de plannen aan de ouderenorganisaties/seniorenraad voor te leggen. Het project wordt dan door de ogen van senioren beoordeeld en kan voorzien worden van commentaar en advies.

Het gebruik van i-pad/tablet moet door overheid, ouderenorganisaties en welzijnswerkers worden gestimuleerd. Waar nodig moet voldoende ondersteuning worden geboden. Deze ondersteuning zal vooral moeten bestaan uit het aanbieden van cursussen maar ook financiële ondersteuning kan aan de orde zijn.

Het aanbod van cursussen voor standaard PC en laptop mag niet ten koste gaan van i-pad/tablet cursussen en dient dan ook op een of andere wijze opgenomen te blijven in het cursusaanbod (standaard cursus bij welzijnsinstelling of “jong leert oud”).

Indien gebruik wordt gemaakt van in-huis of buitenshuis automatisering zal, in geval van een huurwoning, de verhuurder zorg moeten dragen voor voldoende instructie. Bij koopwoningen zal de eigenaar zelf zijn verantwoordelijkheid moeten nemen.

Bijlage 1. : Naslagdocumenten

1. Statistisch jaarboek 2010 van de gemeente Schijndel
2. Computerwoordenboek te vinden op de website van seniorweb; het adres is:
<http://www.seniorweb.nl/computerwoordenboek>
3. Verbinding maken, senioren en internetgebruik, SCP september 2007
4. Publicaties van het centraal bureau voor statistiek. Het online adres is:
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71098ned&D1=85-90&D2=0-6,14-16&D3=a&HD=130802-1534&HDR=G1&STB=T>
5. Route 50plus : De snelweg naar informatie over 50 plussers. Het online adres is:
http://route50plus.nl/files/2011/06/Cijfers-50-plussers-presentatie_2011-2012.pdf
6. Informatie rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl>
7. Informatie belastingen: <http://www.belastingdienst.nl>
8. Domotica Platform Nederland <http://www.domotica.nl>
9. Wikipedia: <http://nl.wikipedia.org>
10. Slimme zorgproject Deken Baekershof
<http://www.huisenerf.nl/PaginaView.aspx?PgId=258&LngId=1&SearchQuery=slim+wonen>

Bijlage 2. : Vragenlijst onderzoek van de themagroep W&D

Digitale dienstverlening aan de Schijndelse senior

Toelichting

De themagroep W&D onderzoekt de invloed van de computer op het dagelijkse leven van de Schijndelse senior. Het is daarbij van belang om inzicht te hebben hoeveel en in welke mate Schijndelse senioren de computer gebruiken. Dit inzicht kan het beste verkregen worden door het gewoon te vragen: vandaar deze vragenlijst.

Beschikbaarheid

- Is er in huis een computer? ja nee
Is deze aangesloten op het internet? ja nee
Is op andere wijze het internet beschikbaar? ja nee

Gebruik computer

- Gebruikt u de computer? ja nee soms
Gebruikt uw partner de computer? ja nee soms

Mate van computergebruik door uzelf

- Gebruikt u de computer voor spelletjes? ja nee soms
Gebruikt u E-mail? ja nee soms
Zoekt u weleens wat op het internet? ja nee soms
Koopt u weleens wat via het internet? ja nee soms
Doet u aan internetbankieren? ja nee

Mate van computergebruik door uw partner

- Gebruikt hij/zij de computer voor spelletjes? ja nee soms
Gebruikt hij/zij E-mail? ja nee soms
Zoekt hij/zij weleens wat op het internet? ja nee soms
Koopt hij/zij weleens wat via het internet? ja nee soms
Doet hij zij aan internetbankieren? ja nee

Burgerlijke staat

- Wat is uw geslacht? man vrouw
Wat is uw geboorte jaar? Wat is het geboortjaar van uw partner

De themagroep welzijn en dienstverlening dankt u hartelijk voor de medewerking aan dit onderzoek