

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1356

Vragen van het lid **Bruins Slot** (CDA) aan de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het onderzoeksrapport van Unie KBO «Ruim half miljoen senioren verloren voor internet»* (ingezonden 30 januari 2015).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 25 februari 2015)

Vraag 1

Heeft u het onderzoeksrapport Digitale Vaardigheden Senioren gelezen?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u het feit dat 1,2 miljoen senioren thuis geen toegang hebben tot internet en/of niet in staat zijn naar een openbare internetgelegenheid te gaan (cijfers CBS statline)?

Antwoord 2

Nederland behoort tot de top voor wat betreft internettoegang, óók onder ouderen. Het CBS geeft in het rapport ICT Kennis en Economie 2014 aan dat in 2013 95% van de huishoudens toegang tot internet heeft. Dat is meer dan in veel andere landen. In 2013 heeft eveneens 95% van de huishoudens een desktop of laptop. Dat zijn 6,4 miljoen huishoudens waartoe 12,7 miljoen mensen behoren. Ook op het terrein van internetvaardigheden en computervaardigheden steekt Nederland gunstig af bij het gemiddelde van de EU-28. Ouderen blijven gemiddeld genomen wat achter bij deze ontwikkelingen. Tot op heden ontbrak voor een groot deel van hen ook de noodzaak om op dit terrein bij te blijven. Die noodzaak wordt groter. Veel ouderen beseffen dat goed en gaan daarin mee. In de loop der jaren zijn steeds meer ouderen actief geworden op internet. In 2010 had nog 9% geen toegang tot internet, in 2013 was dat teruggelopen naar 6%. Een stabiel aantal van 1% van de ouderen internet elders.

<sup>1</sup> Omroep Gelderland

Het zijn vooral de 75-plussers die achterblijven bij de digitale ontwikkelingen. Zo geeft volgens het CBS in 2013 83% van de 75 plussers aan geen of weinig internetvaardigheden te hebben. 54% van de 75 plussers heeft nog nooit een computer gebruikt.

Er kunnen goede redenen zijn waarom ouderen niet meer in staat zijn de ontwikkelingen te volgen. Voor mensen die niet in staat zijn om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid zijn er overigens alternatieven (zie ook hierna).

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat internet voor ouderen van groot belang is om mee te kunnen doen in de samenleving en toegang tot voorzieningen te houden?

#### Antwoord 3

Die mening deel ik. Voor ouderen geldt hetzelfde als ieder ander in deze samenleving.

#### Vraag 4

Hoe wilt u de 600.000 ouderen helpen, die nog wel wegwijs op internet willen worden? Op welke wijze kunt u initiatieven ondersteunen die tot doel hebben om ouderen internetvaardig te krijgen?

#### Antwoord 4

Ik heb in oktober 2014 een subsidie verstrekt aan de Unie KBO van € 94.960,- voor het Senioren hulpprogramma. De Unie KBO werkt samen met Seniorweb en Digisterker met het doel om de digivaardigheid van ouderen te verbeteren. De subsidie wordt gebruikt voor:

- Het maken van voorlichtingsmateriaal ten behoeve van bijeenkomsten met senioren «voorlichters»/ intermediairen;
- Het werven van senioren «voorlichters»/ intermediairen;
- Het informeren van «voorlichters»/intermediairen via het organiseren van bijeenkomsten;
- Het maken van materialen/ instructiemiddelen voor «voorlichters»/ intermediairen voor de ondersteuning van mensen die minder digivaardig zijn.

De middelen die binnen dit project worden ontwikkeld komen ook ten goede aan andere organisaties die bijvoorbeeld de digivaardigheid onder hun vrijwilligers willen bevorderen of met (vrijwillige) medewerkers de digivaardigheid van anderen willen bevorderen.

In december is het Digitaal Hulpplein van start gegaan waarmee cursussen en cursuslocaties ontsloten worden voor mensen die digivaardiger willen worden. Het Digitaal Hulpplein is zowel een website als een telefoonlijn. De Stichting Lezen en Schrijven beantwoordt de telefoon. Ik ondersteun het Digitaal Hulpplein samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

#### Vraag 5

Wat vindt u van de uitkomst dat de helft van de ouderen nooit meer in hun leven gebruik zullen maken van het internet? Bent u van mening dat deze mensen niet langs de kant mogen komen te staan?

#### Antwoord 5

Als het gaat om mensen die nog wel in staat zijn om te leren om te gaan met internet, maar niet willen of durven dan blijft het van belang om te proberen ook hun digivaardigheid te vergroten. Stimuleringsprogramma's zoals «Digisterker» leveren hier een bijdrage aan. Uit de ervaringen van mensen die de digidrempel wel nemen, blijkt namelijk dat voor hen vaak een wereld opengaat. Zo kunnen zij naar hulp of ondersteuning voor ouderen zoeken via de site Regelhulp.nl. De mensen die goede ervaringen hebben opgedaan kunnen anderen inspireren om de stap te nemen.

Er is een groep die op zeker moment niet meer de energie heeft om in zichzelf te investeren of in staat is om bij te blijven door afnemend leervermogen. Wanneer mensen niet zelfredzaam zijn, kunnen zij vaak een beroep doen op anderen in hun sociale netwerk die hen kunnen helpen. Daarnaast zijn er (lokaal) voldoende ondersteuningsmogelijkheden georganiseerd. Veel

gemeenten hebben daar – mede in het kader van de decentralisaties – veel inzet op gepleegd. Ook uitvoeringsorganisaties zorgen zelf voor alternatieven voor het digitale kanaal. Een voorbeeld hiervan is de telefonische helpdesk van het CAK, waar mensen terecht kunnen met vragen over veranderingen in de zorg.

#### Vraag 6

Bent u van mening dat het van belang is dat ouderen zonder toegang tot internet nog schriftelijk of telefonisch contact met overheidsinstanties en andere maatschappelijke voorzieningen kunnen houden, ook vanwege de kwetsbaarheid van de techniek voor storingen? Zo ja, op welke wijze wilt u ervoor zorgen dat dit ook gebeurt?

#### Antwoord 6

Uiteraard is het nodig dat organisaties voor alternatieven zorgen. Organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het in stand houden van niet digitale kanalen. Op diverse manieren, bij organisaties rechtstreeks of bijvoorbeeld in de klankbordgroep gebruikers die ik vorig jaar heb ingesteld (en waarin ook diverse ouderenbonden zijn vertegenwoordigd), wordt zicht gehouden of alternatieve kanalen beschikbaar zijn.

#### Vraag 7

Wat wil u in het kader van de beleidsbrief E-health en zorgverbetering doen om de digitale vaardigheden van ouderen te verbeteren, omdat u zelf ook aangeeft dat iedereen binnen vijf jaar de zorg en ondersteuning thuis ontvangt om – desgewenst – via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren? (E-health en zorgverbetering, Kamerstuk 27 259 nr. 130)

#### Antwoord 7

In de beleidsbrief over e-health en zorgverbetering van de bewindslieden van VWS hebben zij de ambitie neergezet dat iedereen die zorg en ondersteuning thuis ontvangt binnen vijf jaar de mogelijkheid heeft om – desgewenst – 24 uur per dag via een beeldscherm met een zorgverlener te communiceren. In de huidige praktijk zetten steeds meer aanbieders van thuiszorg beeldschermcontact in als onderdeel van de zorgverlening. Zij hebben daarbij vaak te maken met ouderen die weinig ervaring hebben met computers of internet. Hier wordt rekening mee gehouden doordat de oudere – zeker in het begin – geholpen wordt bij het bedienen van de apparatuur. De apparatuur zelf wordt ook steeds gebruiksvriendelijker. Deze apparatuur kan bijvoorbeeld uit een tablet bestaan: een eenvoudig en intuïtief via een touchscreen te bedienen apparaat, waarvan de interface voor de doelgroep kan worden aangepast met grote, duidelijke pictogrammen.

#### Vraag 8

Welke oplossingen heeft u voor ouderen die niet in staat zullen zijn om via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren?

#### Antwoord 8

Zoals bij het vorige antwoord is aangegeven houdt de zorgaanbieder al rekening met de mogelijkheden van ouderen doordat zij hen ondersteunen in het gebruik en door voor gebruiksvriendelijke apparatuur te kiezen. Daarnaast kunnen ook mantelzorgers en ouderenbonden ouderen hierbij ondersteunen en begeleiden. Het is hierbij mooi om te zien dat mensen vaak veel beter met de apparatuur overweg kunnen dan dat zij in eerste instantie zelf denken. Overigens is het op dit moment niet gebruikelijk dat communicatie tussen een zorgverlener en een oudere via een beeldscherm plaatsvindt. Als een oudere digitaal niet vaardig is heeft dat in principe dus geen consequenties voor de zorg die hij ontvangt. De zorg die aan ouderen geboden wordt dient sowieso passend te zijn bij de behoefte van de ouderen. Indien het hierbij wenselijk én mogelijk is dat dit ook via een beeldscherm kan, dan kan dit bij de zorg worden ingezet. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt de zorg op een andere manier geleverd.

Vraag 9

Is de ambitie van dit kabinet nog haalbaar dat alle overheidsvoorzieningen per 1 januari 2017 digitaal zullen zijn?

Antwoord 9

De inspanningen van alle (mede)overheden zijn er zeker op gericht om de doelstelling dat de overheidsdiensten voor burgers en bedrijven in 2017 ook digitaal beschikbaar zullen zijn, te halen. Ik wil hier bij opmerken dat digitale dienstverlening nooit «af» is, ook na 2017 zullen investeringen nodig zijn en blijven om het niveau en de organisatie van de dienstverlening continu aan te passen aan maatschappelijke en technische ontwikkelingen en kwaliteitseisen. Momenteel laat ik een aantal metingen uitvoeren om een beter beeld te krijgen van de stand van zaken rond de digitalisering van de overheidsdienstverlening. Ik verwacht uw Kamer daarover later dit jaar te kunnen informeren.