

# aan huis gekluisterd digitaal op pad

**motivat i e   e n   e d u c a t i e   o p   m a a t**

*een methodiek voor (lokale) organisaties om internet te ontsluiten  
voor de minder of niet mobiele ouderen en gehandicapten*



Dit werkboek komt voort uit het project *Educatie aan huis* van SeniorWeb als onderdeel van zijn bijdrage aan het Nationaal Actie Plan Elektronische Snelwegen in de periode 2000/2002. De projectopdracht was:

- het ontwikkelen van een methodiek en bruikbaar educatief materiaal voor huisbezoeken;
- het stimuleren van contentontwikkeling en communitygroepen door landelijke instellingen;
- inzicht bieden in financiële belemmeringen en een mogelijke aanpak ontwikkelen.

**Projectontwikkeling** Vereniging SeniorWeb / vof Jan Klumper Marjolijn Lamme

**Projectuitvoering** vof Jan Klumper Marjolijn Lamme

**Research** Marjolijn Lamme

**Teksten** Jan Klumper / Oene Klumper (hoofdstuk 3)

**Eindredactie** Evelyn Jongman, Rockanje

**Vormgeving en druk** Grafitext, Velp

**Illustratie** Len Munnik

© Vereniging SeniorWeb / vof Jan Klumper Marjolijn Lamme, Huissen

ISBN 90-805540-3-0.

Deze publicatie is via [www.seniorweb.nl/aanhuis](http://www.seniorweb.nl/aanhuis) gratis te downloaden.

Speciale dank gaat uit naar de vele personen en organisaties voor het leveren van opbouwende kritiek, voor het meelesen, het inspireren, het fungeren als klankbord en het beschikbaar stellen van informatie (al dan niet via de website).

- Vele cliënten die hun relaas deden over hun eerste (en in een enkel geval de laatste) stappen op de digitale snelweg.
- Tientallen SeniorWeb-ambassadeurs die ons vertelden over hun ervaringen en didactische avonturen bij educatie aan huis. Ervaringen die soms haaks op elkaar staan maar wel een beeld geven van mogelijkheden en problemen. Maar vooral van de blijheid van mensen die ervaren dat hun wereld vergroot is door middel van internet.
- Activiteitenleiders en vrijwilligers die spraken over de energie die ging zitten in motiverende werkzaamheden in internetcafés in woonzorgcentra.

En verder zonder volledig te zijn: Escape Eindhoven, Het Nederlandse Rode Kruis, Het Nationaal Reumafonds, Gelderse Welzijnsstichting Doven (Geweldo), De Zonnebloem, Humanitas, NVBB, PCOB, ANBO, Unie KBO, NPOE, SPD-Gelderland, HCC, Kerkelijk opbouwwerk, NIZW, Thuiszorg Hoofddorp, Boodschappen Begeleidings Dienst Den Haag, Astmacentrum Hilversum, St. Afasie Regio Venlo, Haarlemse organisaties ouderenwerkers, Scouting Nederland, Feierabend Duitsland, Age Concern GB, Age Resource GB, SeniorNet V.S.

En vrienden, kennissen en toevallige passanten die als (klein)kinderen hun verhaal deden over hoe zij hun (groot)ouders al dan niet online kregen.

*NB: Overal waar 'hij' staat, wordt ook 'zij' bedoeld.*

Voor degenen die niet of moeilijk van huis kunnen is het internet een middel om contacten te onderhouden en om de wereld te verkennen. Maar juist in deze groep leven twijfels om het net op te gaan. Niet alleen ingegeven door onbekendheid maar ook door financiële belemmeringen.

De resultaten van het SeniorWebproject *Educatie aan huis* laten zien dat er veel mogelijkheden zijn om minder of niet mobiele ouderen op de digitale snelweg te krijgen, te houden en te laten participeren. De vele beperkingen in evenzovele verschillende omstandigheden leveren een diversiteit aan situaties op waarvoor geen standaardoplossing geleverd kan worden.

Een gevolg is dat voor bijna iedere situatie overleg nodig is tussen cliënt, docent, (lokale) organisaties en uitvoerders van diverse wetten. Hierbij is een contactpersoon - modern gezegd de accountmanager - het aanspreekpunt voor alle partijen. In dit afstemmingsproces kunnen naast creatieve oplossingen ook spanningen ontstaan. Bijvoorbeeld in de relatie tussen cliënt en contactpersoon over de vraag wat een ideale situatie is, in de relatie tussen instellingen wie de kar moet/wil trekken, tussen een betuttelende docent en een geëmancipeerde cliënt, tussen de uitvoerder van de wet en degenen die de aanpassingen van de hardware in kaart hebben gebracht.

Om organisaties en contactpersonen over deze (individuele) processen te informeren en hen te ondersteunen is dit werkboek gemaakt. Met veel doorverwijzingen naar waar adequate informatie te vinden is. Met praktijkvoorbeelden en theoretische voorbeelden. Met kopieerbare werkbladen die handvatten geven aan contactpersonen, zonder dwingend opgelegd gedrag of handelwijze te bevatten.

Informatie die gebaseerd is op het werk in (proef)projecten, op ervaringen uit de leercentra van SeniorWeb en op de ± 11.000 contacten die de vrijwilligers van de PC-Hulp van SeniorWeb hadden. Hiervan waren zo'n 1.500 contacten gewijd aan educatieve situaties bij mensen die de ICT-leercentra niet konden bereiken.

SeniorWeb hoopt dat dit werkboek een bijdrage is om organisaties in staat te stellen hun cliënten een bredere kijk op de wereld te laten krijgen maar vooral ook sociale contacten te onderhouden of te heroveren - zowel on- als offline. Graag deelt SeniorWeb zijn ervaringen met het werkveld. Hiervoor heeft het een plaats op zijn website ingericht. Via [www.seniorweb.nl/kennisbank](http://www.seniorweb.nl/kennisbank) kunt u zich aanmelden.

Wij wensen u veel succes.

Bert Kokshoorn  
Directeur



# Inhoudsopgave

	<b>Van 'Educatie aan huis' naar 'Motivatie en educatie op maat'</b>	7
	Educatie aan huis - een onvolledige aanpak	
	Motivatie op maat	
	Educatie op maat	
	Motivatie en educatie op maat = samenwerking op maat	
	Opbouw van de methodiek / organisatie van de publicatie	
	<b>1 De twijfels nog niet voorbij</b>	11
	Ouderen en computers	
	Minder of niet mobiele / geïsoleerde ouderen en computers	
	<b>2 Bemoeienissen van (lokale) organisaties</b>	13
	De meeste ouderen krijgen hulp uit eigen netwerk	
	(On)gestructureerde aanpak via lokale organisaties	
	De contactpersoon - spin in het web	
	Mogelijk deelnemende (lokale) organisaties	
<b>4</b>	<b>3 Praktische theorie: aansluiting vinden bij de cliënt</b>	15
	Digibeten als achterstandsgroep	
	Waar moet een internetpromotor rekening mee houden?	
	Criteria om iedere vernieuwing te beoordelen	
	Mevrouw Jansen hapt toe	
	Het adoptieproces	
	Invloeden op het menselijk gedrag	
	Persoonlijkheidsfactor	
	Relevante sociale omgeving	
	Mogelijkheden en belemmeringen	
	Handvatten voor de contactpersoon	
	<b>4 Motivatie op maat: wat heb ik eraan?</b>	25
	Interessante toepassingen	
	Interessante toepassingen in de nabije toekomst	
	Overwinnen van angsten en belemmeringen	
	<b>5 Wat motiveert de cliënt?</b>	31
	Eigen houding cliënt	
	Zijn sociale netwerk	
	De omstandigheden	

<b>6 Mobiliteit</b>	33
Beperking mobiliteit door externe oorzaken	
Beperking mobiliteit door fysieke oorzaken	
Beperking mobiliteit door mentale oorzaken	
<b>7 Wel mobiel - toch educatie thuis</b>	37
Toegankelijkheid accommodatie	
Vermoeidheidsfactoren	
Concentratieproblemen	
Aangepaste hardware nodig	
Aangepaste software nodig	
<b>8 Educatie op maat</b>	39
Waar vinden de lessen plaats?	
Privé-les: 1-op-1	
Les in een minigroep	
Welk lesmateriaal wordt gebruikt?	
Wie gaat lesgeven?	
• Ervaren (assistent-)docenten	
• Onervaren 'gelegenheidsdocenten'	
• Coaching gelegenheidsdocenten	
• Training gelegenheidsdocenten	
• Organisatie training en coaching gelegenheidsdocenten	
Liever toch maar educatie buitenshuis	
<b>9 Nazorg</b>	43
Technisch	
Educatief	
Sociaal	
<b>10 Bescherming cliënt én docent</b>	45
Veiligheid	
Claimend gedrag	
<b>11 Financiële belemmeringen cliënten</b>	47
Leskosten	
Aanschaf computer	
<b>12 Financiële belemmeringen organisaties</b>	49
Subsidies overheden	
Bijdragen particuliere fondsen	
Bijdragen donateurs en sponsors	

<b>13 Samenwerkingsmogelijkheden/samenwerkingspartners</b>	51
Twee weten meer dan één	
Overlegpunten	
<b>14 Ondersteuning contactpersonen</b>	53
Patiënten-/consumentenverenigingen	
SeniorWeb	
HCC: gebruikersgroep Bitje Speciaal	
Leer-doe centrum met ervaring	
Adviseurs/consulenten/beroepskrachten andere organisaties	
Bedrijven	
Deskundigheidsbevordering	
<b>15 Wat gebeurt er (binnenkort) in de praktijk?</b>	55
Signaleringsactiviteiten	
Motivatieactiviteiten	
Educatieactiviteiten	
<b>16 Interessante ontwikkelingen</b>	59
Zorgkring per telefoon én e-mail	
Het WijkWijdeWeb	
<b>17 Andere relevante documentatie</b>	63
Rapport 'Achter de geraniums of achter de computer?'	
Handleiding 'Internetcafé en pc-leercentrum in een woonzorgcentrum'	
Onderzoeksrapport 'Ouderen en @penstaartjes'	
<b>18 Aan de slag: kopieerbare checklists voor contactpersonen</b>	67
Overzicht dossier	
Motiveren	
Inventarisatie ICT-leermogelijkheden in eigen omgeving	
Mate van mobiliteit cliënt	
Keuze lesmethode	
Keuze docent/voortgang privé-les thuis/begeleiding	
Keuze docent/voortgang minigroep	
Inventarisatie technische belemmeringen	
Samenwerkingsmogelijkheden/samenwerkingspartners	
Nazorg	
Ondersteuning contactpersoon	
Aanvullingen/wijzigingen e-mailadressen en hyperlinks	
<b>Kort samengevat</b>	81



## Van 'Educatie aan huis' naar 'Motivatie en educatie op maat'

Het willen bijblijven blijkt een belangrijke reden voor de meeste ouderen om kennis te maken met computer en internet. Zij zien dat er toepassingen zijn die het leven kunnen verrijken. Centraal staat e-mailen met familie, vrienden en kennissen. Zijn ouderen op bezoek bij (klein)kinderen en burens, dan demonstreren die graag hoe dit werkt.

Een groot aantal ouderen wil na kennismaking met de computer verder leren. Zij zijn dan al gemotiveerd. Het overbrengen van kennis kan qua didactiek, tijd en/of geduld nogal eens een brug te ver voor (klein)kinderen en burens zijn. Dan biedt de gang naar een leercentrum, internetcafé of een digitaal trapveldje uitkomst. Mobiele ouderen die al wel geïnteresseerd zijn, maar geen relatie met een computerbezitter hebben, gaan in eigen omgeving op zoek.

Veel ouderen - en dit geldt uiteraard tevens voor veel gehandicapten - zijn echter door hun beperkingen aan huis gebonden. Kan de omgeving niet zorgen voor een computer thuis of een geleende laptop, dan wordt het motivatieproces lastiger. Immers, alleen verhalen horen en geen beelden zien, maakt motiveren - laat staan het leren beheersen van de computer - tot een moeilijke aangelegenheid. Tot slot zijn er ouderen en gehandicapten met beperkingen die het volgen van standaardlessen bemoeilijken en zelfs verhinderen.

Voor al deze groepen lijkt het voor de hand te liggen hen thuis kennis te laten maken met internet en in een later stadium educatie aan huis aan te bieden.

### Educatie aan huis - een onvolledige aanpak

Het project *Educatie aan huis* van SeniorWeb is opgezet voor de doelgroep ouderen die:

- door hun beperking de plek van een reguliere lessituatie niet kunnen bereiken en/of
- door hun beperking niet in staat zijn aan een reguliere lessituatie deel te nemen.

Er zijn daarvoor drie projectopdrachten geformuleerd:

- 1 het ontwikkelen van een methodiek en van bruikbaar educatief materiaal voor huisbezoeken;
- 2 het stimuleren van contentontwikkeling en communitygroepen door landelijke instellingen;
- 3 inzicht bieden in financiële belemmeringen en mogelijke aanpak bij financieel minder draagkrachtigen.

Uit de eerste projectopdracht werden drie interessante leringen getrokken:

- Er kwamen vrij snel na de start van het project diverse (standaard)lesmethoden op de (al dan niet commerciële) markt die in een thuissituatie goed te gebruiken zijn (zie hoofdstuk 8);

- Er moest ingespeeld worden op het gegeven dat educatie aan huis een zeer belangrijk aspect miste dat de mobiele oudere in de cursus 'buitenshuis' zo waardeert: het ontmoeten van andere mensen. Degenen die moeilijk hun huis uitkomen - en daardoor een grotere kans lopen geïsoleerd te raken - wordt door educatie aan huis de mogelijkheid ontnomen van het kunnen uitbreiden van face-to-face-contacts.
- Onder degenen met een beperking was een flinke groep die voor henzelf het nut niet zag van ICT en daarbij de opvatting hanteerde: 'ach, het zal mijn tijd wel duren'. Een en ander werd versterkt door hun meestal niet-florissante financiële omstandigheden.

Het bleek dus dat voor velen van hen de eerste stap meer motiverend dan kennismakend moest zijn; het aanbieden van een cursus lag in eerste instantie beduidend achter de horizon.

De tweede projectopdracht betrof het stimuleren van contentontwikkeling en communitygroepen door landelijke instellingen. Het blijkt dat er zeer veel content is over bijvoorbeeld de kwalen en beperkingen die cliënten hebben. Hiervoor zijn evenzovele lotgenotengroepen opgericht. De problematiek rondom eenzaamheid wordt onder andere via mailgroepen van SeniorWeb opgepakt. Er zijn online-mogelijkheden zoals Korrelatie (zie hoofdstuk 4). Het probleem is dus niet dat er niet voldoende communitygroepen bestaan. Het probleem is meestal dat de (potentiële) afnemer niet van het bestaan weet. Verder blijken er voldoende portals te zijn die ouderen en gehandicapten door de bomen het bos laten zien. Het systematisch leren zoeken op internet moet meer en meer een aandachtspunt zijn bij de educatie, gezien de enorme toename van informatie op het web.

8

De derde projectopdracht was te onderzoeken of de aanschaf van een computer via een regeling (bijvoorbeeld bijzondere bijstand, ziekenfonds) mogelijk is wanneer de cliënt minder draagkrachtig is. In het onderdeel over financiële belemmeringen bij cliënten (hoofdstuk 11) wordt hier nader op ingegaan.

In de projectperiode bleek dat veel organisaties wel activiteiten rond ouderen en ICT zagen zitten maar niet beschikten over de middelen. Hieraan is eveneens aandacht geschonken (hoofdstuk 12).

### Motivatie op maat

Er is bij de projectopzet impliciet van uitgegaan dat gewerkt wordt met cliënten die aangeven graag computerles te krijgen. Deze groep hoeft niet speciaal gemotiveerd te worden, zij zijn het al. Het ging bij de uitvoering van het project dan ook vrij snel om een ander aspect: hoe krijg je mensen gemotiveerd die geïsoleerd raken, hoe bereik je met het project die mensen voor wie het juist bedoeld is? Cliënten die geïsoleerd zijn of dreigen te raken, kunnen internet gebruiken als medium om hun contacten te houden en uit te breiden. Meestal zijn ze niet bekend met de computer, meestal twijfelen ze aan het nut ervan, zeker voor zichzelf. Hen motiveren om zich met computer en internet in te laten, hoe doe je dat?

De cliënt zullen zichtbare en voor hem nuttige toepassingen getoond moeten worden. Maar wat zijn in zijn persoonlijke geval de gronden waarop hij gemotiveerd zal worden? En wie gaat de cliënt overtuigen om zowel energie als geld te investeren? Allemaal aspecten die per situatie verschillen. Om het motivatieproces beter te begrijpen is ervoor gekozen om hier extra aandacht aan te besteden (hoofdstuk 3).

### Educatie op maat

Nadat de cliënt van de mogelijkheden voor zichzelf overtuigd is, wordt samen gezocht naar antwoorden op een aantal vragen om de educatie per cliënt 'op maat' te krijgen.

- Waar vindt de cursus plaats? Hierbij speelt de mobiliteit van de cliënt mee. De invulling van het begrip mobiliteit levert weleens verschillende interpretaties op.
- Wanneer de les thuis geschiedt, worden vragen gesteld als: wie geeft les? Hoe worden eventuele thuisdocenten in contact gebracht met cliënten met het oog op vertrouwen en veiligheid?
- Waar de les ook gaat plaatsvinden, de volgende vraag zal zijn: kan de cliënt met standaardhard- en software uit de voeten? Of moet een en ander aangepast worden op de beperking van de cliënt?
- Welke methode lijkt het best aan te sluiten op deze situatie?
- En tot slot: wanneer de cliënt de basiskennis en een computer thuis heeft, wie stipt eventueel nieuwe toepassingen (het nut) aan? Wie adviseert? Maar ook: op wie kan de cliënt terugvallen wanneer er storingen zijn of een programma geïnstalleerd moet worden?

### Motivatie en educatie op maat = samenwerking op maat

Zowel in de signaleringsfase - 'voor hem zou internet iets kunnen zijn' - als in de fases van motivatie, educatie en follow-up is samenwerking onontbeerlijk. Dit vereist een gezamenlijke inspanning van diverse (lokale) organisaties. In het begin misschien onwennig, maar het verbreedt de blik en smeedt een netwerk. Het belangrijkste is echter dat het de mogelijkheden voor de cliënt vergroot. Het aanstellen van een contactpersoon (zie hoofdstuk 2) schept voor eenieder duidelijkheid en verlicht de zorgen van de cliënt doordat alles in één hand zit.

### Opbouw van de methodiek / organisatie van de publicatie

Educatie aan huis is makkelijk in te vullen als je alleen te maken hebt met het aanleren van vaardigheden op de computer aan personen die al gemotiveerd zijn, die om educatie vragen en die soms al een computer hebben. In dat geval zou deze methodiek alleen aandacht besteden aan de didactiek en de keuze van leermateriaal.

In de projectperiode is gebleken dat de werkelijkheid niet zo volkomen is. Uiteraard zijn er gemotiveerde cliënten al dan niet met een computer. Maar in veel meer gevallen moet de 'buitenwereld' alle zeilen bijzetten om iemand uit de doelgroep op het internet te krijgen. De methodiek gaat er daarom van uit dat alleen het 'kunstje' leren te beperkt is.

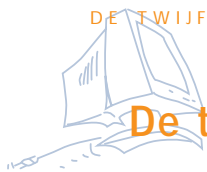
Grofweg zijn er drie fases die in deze methodiek terug te vinden zijn:

- 1 de motivatiefase; inzicht in de gebruikswaarde (*'wat heb ik eraan'*) en vandaar uit het starten van het educatieproces (hoofdstuk 3 tot en met 5);
- 2 de educatiefase; een persoonsgerichte aanpak waarbij de praktijk laat zien dat in veel gevallen 'educatie aan huis' door de klant heel graag ingeruild wordt voor de (wekelijkse) gang naar een leercentrum in eigen omgeving (hoofdstuk 6, 7 en 8);
- 3 de bindingsfase; nadat de cliënt gemotiveerd is en basiskennis heeft, zal aanschaf en gebruik van de computer aan de orde komen. De nazorg in technische, educatieve en sociale zin moet transparant geregeld worden (hoofdstuk 9).

In alle drie de fases speelt vaak de financiële problematiek van degenen met een minimuminkomen (hoofdstuk 11) en het technisch onvermogen om het systeem op orde te krijgen. Dit geldt overigens voor 95% van alle gebruikers (hoofdstuk 9).

Om systematisch aan de slag te kunnen is in hoofdstuk 17 een tiental checklists opgenomen in de vorm van kopieerbare werkbladen.





## De twijfels nog niet voorbij

Iedereen heeft het over internet; in de media struikel je over de wéwéwépunteneluitingen. Je lijkt er niet meer bij te horen wanneer je de computer niet de baas bent. Het nare is dat dat in de nabije toekomst waarschijnlijk ook zo is. Het gaat net zoals destijds met de nieuwigheden telefoon, radio en tv: ze komen je leven binnen en gaan er eigenlijk nooit meer uit.

### Ouderen en computers

'Het zal mijn tijd wel duren' is een opmerking die je vaak bij ouderen hoort wanneer het over computers gaat. Toch zijn er heel veel ouderen die graag aan computeractiviteiten willen deelnemen. Immers alleen al de vrijwilligers van SeniorWeb (de Ambassadeurs) hebben de afgelopen jaren meer dan 100.000 ouderen geholpen de computer de baas te worden. De eerste vraag is dan ook: waarom gaan toch zoveel ouderen het computeravontuur aan?

Allereerst willen ouderen grip houden op de dagelijkse gang van zaken. Ze willen kennismaken met computers en internet. Geïnspireerd door al de ophef met www.nl in de krant en op tv. Ze willen de vrees overwinnen van alles wat met computers te maken heeft. Soms gestimuleerd door praktische omstandigheden: 'het bankfiliaal aan de overkant gaat sluiten en nu moet ik gaan internetbankieren.'

Ten tweede is er de behoefte om te participeren en te integreren:  
'Ik wil aan gesprekken over computers kunnen meedoen.'  
'Mijn kleindochter gaat een reis maken en gaat alleen e-mails sturen.'

Verder zijn er ouderen die het beheersen van de computer zien als persoonlijke groei. Zij rusten niet voordat zij programma X onder de knie hebben of hardware Y in en uit elkaar gehaald hebben. Andere ouderen, zoals Ambassadeurs/docenten, geven hun kennis met plezier door aan anderen en richten pc-leercentra op, schrijven lesstof. En dan zijn er ook nog ouderen die vanuit zingevingsvragen de computer en scanner gebruiken om hun leven te boek te stellen.

Ondanks het enthousiasme van deze 'pioniers' blijkt dat de grootste groep ouderen twijfelt. Deze ouderen moeten eerst nog overtuigd worden van het nut van de computer en internet voordat zij besluiten tot het volgen van cursus - laat staan te investeren in een computer met internetverbinding. Zij worden absoluut niet overgehaald door het feit dat internet er dagelijks tienduizenden pagina's informatie bij krijgt. Zij lopen niet warm voor de voordelen van e-mails all-over-the-world wanneer hun (klein)kinderen op loopafstand wonen. Zij worden pas overtuigd wanneer ze simpele en bruikbare toepassingen zien werken in hun directe leefomgeving; toepassingen die de kwaliteit van hun eigen leven merkbaar kunnen verbeteren.

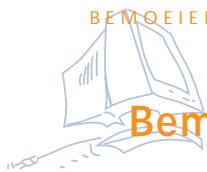
## 1

**Minder of niet mobiele / geïsoleerde ouderen en computers**

Voor degenen die - om wat voor reden dan ook - niet van huis kunnen is het internet een middel om contacten te onderhouden en om de wereld te verkennen. Wat hiervoor gezegd is over ouderen en computers geldt nog meer voor hen. Heel wat ouderen uit deze groep - en ook degenen die gehandicapt zijn - maken al met volle tevredenheid gebruik van internet.

Maar degenen die ernstige twijfels of zelfs afkeer hebben, zullen overtuigd moeten worden. Ook zij worden pas overtuigd door simpele en bruikbare toepassingen die de kwaliteit van hun eigen leven verbeteren. Duidelijk is dat het informeren over deze toepassingen en het laten zien hiervan, juist bij deze specifieke groep een belangrijke methode is. Hoe dit kan, staat in deze publicatie.





## Bemoeienissen van (lokale) organisaties

# 2

### De meeste ouderen krijgen hulp uit eigen netwerk

Voor veel ouderen en gehandicapten die niet meer zo mobiel zijn, zal voor *Motivatatie en educatie aan huis* geen hulp van een organisatie nodig zijn. Gebruikelijk is nog altijd dat het motiveren (onbewust) wordt opgepakt door personen uit de directe omgeving van iemand. (Klein)kinderen, burens, vrienden die vaak over de vloer komen, verhalen enthousiast over internet. Een overvloedige computer wordt op proef geïnstalleerd of een laptopje wordt geleend en het aanleren van de basis-kennis kan starten. Dit doet een van de personen uit het netwerk - of men weet wel iemand die dat kan en leuk vindt. De praktijk wijst daarna wel uit of computer en internet een gewaardeerde plek krijgen in het leven van de gebruiker. De overvloedige computer blijft staan of er wordt er een aangeschaft. Wanneer de gebruiker een nieuw programma niet snapt of wanneer de computer vastloopt, dan kan er altijd een beroep gedaan worden op diezelfde omgeving.

### (On)gestructureerde aanpak via lokale organisaties

Anders ligt het bij mensen die zo'n netwerk niet hebben of wanneer binnen dit netwerk geen computer- en internetgebruikers zijn. Hier kunnen (lokale) organisaties een handje helpen. Zowel vanuit een incidentele, ongestructureerde als een ingebedde, gestructureerde aanpak.

Een medewerker van een lokale organisatie vermoedt dat internet het leven van een van zijn cliënten kan verrijken. Deze medewerker zoekt bij de aanpak op informele basis samenwerking met andere (lokale) organisaties. In deze situatie zal de medewerker contactpersoon zijn die motivatie, educatie en nazorg coördineert.

Een (lokale) organisatie kan besluiten haar medewerkers te ondersteunen wanneer deze signaleren dat bij hun specifieke cliënt internet een bijdrage in de kwaliteit van leven kan leveren. Deze ondersteuning kan bestaan uit het inschakelen van formele contacten en netwerken om de 'motivatie en educatie op maat' te kunnen realiseren. Wanneer de medewerker zelf niet in staat is als contactpersoon op te treden, zal de organisatie een andere contactpersoon proberen te vinden. Deze wordt dan bij de cliënt geïntroduceerd door de medewerker die een en ander aangekaart heeft.

Een (lokale) organisatie kan besluiten structureel minder of niet mobiele cliënten met een beperkt netwerk actief te gaan benaderen om computer en internet onder hun aandacht te brengen. Alle medewerkers worden gewezen op het belang van internet in specifieke situaties, op het mogelijk te volgen traject en op de lokale samenwerking en de mogelijkheden daarvan.

Voor de uitvoering wordt samenwerking gezocht met andere lokale organisaties. Hier geldt eveneens dat wanneer een medewerker niet in staat is zelf als contactpersoon op te treden, de organisatie een andere contactpersoon zal proberen te vinden. Deze wordt dan bij de cliënt geïntroduceerd door de medewerker die een en ander gesignaleerd heeft.



## 2

Een (lokale) organisatie ziet in een buurt de voordelen van e-zorgcirkels en/of een WijkWijdeWeb (zie hoofdstuk 16). Juist deze ontwikkelingen kunnen ideaal zijn voor mensen die niet meer zo mobiel zijn. Niet-(zo)-mobiele cliënten met een beperkt netwerk moeten actief benaderd worden om mee te kunnen doen. De organisatie zal aan andere in de wijk opererende lokale organisaties vragen mee te doen door bij hun cliënt de motivatie en educatie op maat aan te pakken. De medewerkers in de wijk worden geïnformeerd over (het belang van) deze toepassingen. De medewerker die al bij de cliënt komt, wordt de contactpersoon.

*In al deze situaties kan deze publicatie aanzetten en handvatten leveren.*

### De contactpersoon - spin in het web

Voor iemand die vitaal is en midden in het leven staat is het al moeilijk de juiste weg te vinden in het doolhof van instanties, regelingen en mogelijkheden. Daarom wil de overheid graag het éénloketsysteem invoeren en hebben instellingen en bedrijven de accountmanager. Vooral wanneer u niet zo mobiel bent, niets van computers en internet weet én weinig afweet van instanties die u daarbij van dienst kunnen zijn, zal de motivatie snel wegebben. Om te voorkomen dat internet hierdoor van de baan is, zal er een contactpersoon moeten zijn.

Die contactpersoon, dat eenmansloket, die persoonlijke accountmanager, die begeleider kan iedereen zijn: de dochter, de kleinzoon, de buurvrouw, een ambassadeur van SeniorWeb, de vaste medewerker van de bezookdienst, de alfahulp, de vrijwilligster van de dagbesteding enzovoort. Die contactpersoon is de spin in het web: hij legt contacten, regelt zaken en neemt belemmeringen weg. Om de contactpersoon te helpen, bevat deze publicatie kopieerbare checklists die per cliënt ingevuld kunnen worden. Zo komen belemmeringen tijdig in het zicht en kan aan de oplossing gewerkt worden.

14

### Mogelijk deelnemende (lokale) organisaties

Er zijn talrijke (lokale) organisaties die elkaar kunnen tegenkomen in motivatie en educatie op maat trajecten. Een niet-volledige opsomming:

- Bezoekdiensten van: kerken, ouderenbonden, Rode Kruis, Humanitas, De Zonnebloem en gemeenten die boven-75-jarigen jaarlijks laten bezoeken;
- ICT-leercentra in bibliotheken, internetcafés, scholen, woonzorgcentra, buurtcentra, digitale trapveldjes, banken;
- Computerdocenten van SeniorWeb, HCC, ROC's;
- PC-Hulpdiensten van SeniorWeb en HCC;
- Thuiszorg;
- Patiëntenorganisaties;
- Algemeen Maatschappelijk Werk;
- Stichting Dienstverlening Ouderen;
- Woonzorgcentra;
- (Vrijwillige) vervoersdienst zoals Boodschappen Begeleidings Dienst, Rode Kruis;
- Tafeltje Dekje;
- Scholen met computerlokalen.

Bij gestructureerde samenwerking is het mogelijk op lokaal niveau de werving en de deskundighedsbevordering ter hand te nemen.

Op landelijk, provinciaal of op districtsniveau is het mogelijk dat SeniorWeb Nederland een 'train-de-trainers' van stafmedewerkers verzorgt.



## Praktische theorie:

### aansluiting vinden bij de cliënt

3

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de manier waarop mensen al dan niet nieuwe ontwikkelingen accepteren. Het biedt inzicht in sociaal-psychologische processen bij mensen, aan de hand van het introduceren van internet. Het is een afwijkend hoofdstuk omdat het hier om een onderbouwing gaat. U vindt de hoofdzaken verkort terug in hoofdstuk 5.

Internet biedt een aantal zeer bruikbare mogelijkheden om mensen (weer) bij de samenleving te betrekken. Twee vragen staan hierbij centraal: hoe benader je een mogelijke individuele deelnemer en hoe activeer en motiveer je die?

Als u zelf een fervent internetter bent, is het lastig je voor te stellen dat er mensen zijn die niet aan het internet deelnemen. Helemaal als u bedenkt dat zieke of anderszins geïsoleerde mensen juist zoveel profijt van het internet kunnen hebben. Om inzicht te krijgen in hoe mensen denken, keuzes maken en handelen kan dit hoofdstuk u een kader bieden. Want u zult zich eerst bewust moeten zijn van hoe bepaalde denkprocessen gaan en welke invloeden hierbij belangrijk zijn, voordat u op een effectieve manier mensen op het internet krijgt.

#### Digibeten als achterstandsgroep

De mensen die op dit moment (nog) niet van internet gebruikmaken, behoren min of meer tot een achterstandsgroep. Naar hoe je achterstandsgroepen structureel op het internet krijgt, is nog maar weinig onderzoek gedaan. Toch valt daarover veel te zeggen, omdat er over voorlichting geven aan achterstandsgroepen in het algemeen wel veel bekend is. In feite ligt de problematiek in het verlengde van wat we al weten. Dit wil echter niet zeggen dat het daarmee eenvoudige materie is. Uit de literatuur hierover blijkt steeds weer dat het effectief benaderen van een achterstandsgroep bepaald geen sinecure is. Als 'voorlichter' zult u met een heleboel factoren rekening moeten houden.

Naarmate mensen langduriger in een achterstandspositie hebben doorgebracht, zult u meer rekening moeten houden met eventuele belemmeringen. Mensen in een achterstandspositie leren namelijk vaak minder snel. Dat heeft een reden. Bij hen bestaat de kans dat het vertrouwen in eigen kunnen afkalft. De hoop op een betere toekomst zal hierdoor steeds verder afnemen en de motivatie om iets nieuws te ondernemen zal daardoor verdwijnen. Daarnaast wordt het leven van chronisch zieke mensen of arme mensen vaak bepaald door acute crisissituaties. Hierdoor wordt in hoge mate van dag tot dag geleefd. Aan toekomstgericht denken en handelen komt men dan vaak niet toe.

15

## 3

Natuurlijk kunt u niet alle mensen van een achterstandsgroep over één kam scheren. Mensen zijn er immers in vele soorten en maten. Wanneer u iemand wilt motiveren om aan internet te beginnen zijn er factoren die het overbrengen van informatie kunnen beïnvloeden. Deze komen voort uit het psychologische, sociale en structurele vlak. Wanneer u dat te weinig onderkent, zult u weinig succes boeken als u mensen probeert te motiveren.

### Waar moet een internetpromotor rekening mee houden?

Als mens én als promotor van internet wilt u natuurlijk iemand zo goed mogelijk verder helpen. Internet heeft immers zoveel mooie en interessante kanten; het zou zonde zijn als iemand dat zou moeten missen. Hoewel internet voor iedereen iets te bieden heeft, blijkt in de praktijk dat achterstandsgroepen een duwtje in de rug nodig hebben. Als internetpromotor hebt u dus te maken met mensen die in het begin terughoudend zijn. Het kan eng zijn, zo'n computer en niet iedereen ziet zomaar uit zichzelf de voordelen van internet.

#### Een verbetering wordt niet altijd als een verbetering gezien: een voorbeeld

Niet iedereen is er vanzelf van overtuigd dat internet handig kan zijn. Mensen leven tot op een zekere hoogte in hun eigen wereld. Alles wat er om hen heen gebeurt wordt bekeken vanuit hun eigen ervaringen en situaties. Als buitenstaander sta je er soms van te kijken hoe iemand een 'verbetering' geen plaats wil geven in zijn leven. Dit is een bekend fenomeen in de sociale wetenschappen en heeft dus niet alleen betrekking op het internet.

In de jaren zestig ging in een bergdal in Peru een simpel voorlichtingsproject van start. Geprobeerd werd om de bevolking water eerst te laten koken alvorens men het als drinkwater zou gebruiken. Gekookt water verkleint immers de kans op ziekten waardoor de levenskansen zouden toenemen. Twee jaar lang probeerde een westerse ontwikkelingswerker de bevolking zover te krijgen dat de 200 gezinnen hun water gingen koken. Het resultaat was ronduit bedroevend. Na wekelijkse bezoeken aan de huisvrouwen bleek dat uiteindelijk slechts vijf procent van de gezinnen bereid was hun water te koken. En dit terwijl de mensen minder gevaar zouden lopen als zij het wel zouden doen!

Waar lag dit nu aan? Uit nader onderzoek bleek dat de lokale bevolking warm voedsel voornamelijk associeerde met iets wat je alleen aan zieken geeft. Water werd dan ook alleen warm gemaakt omdat zieken niet tegen het koude bergwater kunnen. Het koken werd door de plaatselijke bevolking dus meer gezien als een methode om water op te warmen dan om de onzichtbare bacteriën te doden. Warm water werd in dit dorp dus van kinds af aan geassocieerd met ziekte. En niemand wilde zich identificeren met ziekte, of zich slapper voordoen dan hij of zij was.

Zomaar iemand iets opdringen en ervan uitgaan dat mensen het overnemen werkt dus niet. Dat jij er zelf wel veel baat bij hebt, wil nog niet zeggen dat zij er hetzelfde over denken. Als je effectief verandering teweeg wilt brengen zul je je dus goed in een persoon of groep moeten verdiepen.

Als u mensen iets nieuws wilt leren, zijn er drie uitgangspunten waar u rekening mee moet houden:

- 1 Als internetpromotor is het belangrijk om te weten wat de mogelijkheden van internet kunnen zijn voor de cliënt. Tevens moet u weten op welke **criteria** een cliënt deze mogelijkheden beoordeelt.
- 2 Vervolgens is het goed om te weten dat de cliënt niet van de ene dag op de andere besluit om te gaan internetten. Hier gaat een proces aan vooraf: **het adoptieproces**.
- 3 Als laatste is het van belang om een goed beeld te hebben van uw cliënt. U moet een gedegen inschatting maken. Welke persoonlijke karaktertrekken heeft hij? Van wie trekt een cliënt zich het meeste aan? U moet weten wat van invloed is op **het gedrag** van de cliënt.

Deze drie uitgangspunten komen in werkelijkheid niet zo streng gescheiden voor. Voor de duidelijkheid worden ze echter apart behandeld.

### Criteria om iedere vernieuwing te beoordelen

Iedereen heeft zijn eigen normen en waarden die hij gebruikt om zich ergens een oordeel over te vormen. Een mens gebruikt zijn eigen waarden en normen als meetlat waarmee hij nieuwigheden en dus ook internet beoordeelt.

Als het gaat om nieuwigheden is het dus de individuele waarneming van de cliënt die bepaalt of iets waardevol is of niet. Iemand kan e-mail leuk vinden maar chatten ontzettend vervelend. Een ander is juist helemaal idolaat van chatten. Onderzoek wijst uit dat bij iedereen altijd vijf precies dezelfde criteria een rol spelen om nieuwigheden te beoordelen. Daarbij maakt het niet uit om welk product het gaat! Deze vijf factoren zijn:

- 1 Het relatieve voordeel van de vernieuwing;
- 2 De moeilijkheidsgraad van de vernieuwing;
- 3 De mate waarin de vernieuwing zichtbaar is voor anderen;
- 4 De verenigbaarheid van de vernieuwing met de eigen waarden en normen;
- 5 De mogelijkheid om de vernieuwing te kunnen uittesten.

Deze factoren worden hier nader besproken. Door de uiteenlopende voorbeelden wordt daarbij aangetoond dat deze criteria op alle vernieuwingen toepasbaar zijn. Het is dus niet moeilijk om zelf voorbeelden te verzinnen op het gebied van ICT.

### Relatieve voordeel

Het relatieve voordeel van de vernieuwing wordt bepaald door de mate waarin iemand de vernieuwing als een verbetering beschouwt ten opzichte van de oude situatie. Dit voordeel wordt vaak uitgedrukt als economisch voordeel (efficiënter, handiger, meer winst en dergelijke), als prestige (statusverhogend, mooier, eleganter en dergelijke) of als ander voordeel (leuk, plezierig en dergelijke).

Soms is het relatieve voordeel heel erg duidelijk. De uitvinding van de auto heeft paard en wagen bijna geheel verdrongen. Je kunt je met een auto immers sneller verplaatsen. Soms is het relatieve voordeel ook minder duidelijk. Neem het verschil tussen elektrisch scheren ten opzichte van nat scheren met het ouderwetse mesje. Dat is voor de helft van de mannen niet zo duidelijk; het gevolg is dat zij zich blijven scheren volgens de oude, natte methode.



## 3

**Moeilijkheidsgraad**

De moeilijkheidsgraad van de vernieuwing verwijst naar de mate waarin een vernieuwing wordt gezien als relatief moeilijk te begrijpen en te gebruiken. Elk nieuw idee is in te delen op een schaal van 'heel simpel' naar 'bijzonder complex'. De videorecorders in de jaren tachtig waren nog eenvoudig te bedienen omdat zij maar een paar functies hadden. De meeste mensen wisten vrij snel welke functies bij welke knopjes hoorden. De modellen die later kwamen, kregen steeds meer mogelijkheden maar ook steeds meer knopjes. Veel mensen gebruikten deze nieuwe mogelijkheden van de videorecorder dan ook nauwelijks omdat ze door de bomen het bos niet meer zagen. De videorecorder werd bij veel mensen alleen maar gebruikt voor de functies die zij jaren geleden hadden geleerd. Slechts mensen die gek zijn op elektronische snufjes vonden de nieuwe functies niet moeilijk.

**Zichtbaarheid**

De zichtbaarheid van de vernieuwing is de mate waarin de resultaten van het gebruik van de nieuwe vinding zichtbaar zijn voor anderen. De klapschaats werd binnen een mum van tijd door alle wedstrijdschaatsers overgenomen toen bleek dat de Nederlanders met deze noviteit het ene record na het andere braken. Maar soms lijken vernieuwingen compleet onzichtbaar. Denk maar aan het koken van vervuild water. Wanneer het afgekoeld is, zie je het verschil niet met ongekookt water. Toch zitten in het gekookte water veel minder schadelijke bacteriën meer en is er aanzienlijk minder kans op ziekte.

## 18

**Verenigbaarheid**

De verenigbaarheid van de vernieuwing is de mate waarin een innovatie overeenkomt met de ervaringen, behoeften en de heersende waarden en normen van de eventuele gebruikers. Een vernieuwing, hoe handig die objectief gezien ook mag zijn, moet wel 'in het straatje' van mensen passen alvorens men ermee aan de slag gaat. Mensen hechten nu eenmaal veel waarde aan hun eigen opvattingen, normen en sociale omstandigheden. Een auto mag dan wel veel sneller zijn, de Amish in Amerika willen vanwege hun geloof niets van gemotoriseerd vervoer weten. Zij maken daarom naar alle tevredenheid nog steeds gebruik van paard en wagen. En om op het scheren terug te komen... er zijn ook mannen die geen enkele boodschap hebben aan beide scheermethodes omdat zij hun baard willen laten staan.

**Testbaarheid**

Met testbaarheid wordt bedoeld de mate waarin met een vernieuwing kan worden geëxperimenteerd. Nieuwe ideeën of producten waarmee zonder veel (financieel) risico kan worden geëxperimenteerd, zullen sneller geadopteerd worden dan andere. Men probeert eerder een nieuw soort wasmiddel uit dan dat men een dure keramische plaat voor de keuken aanschaft. Echter, als geld geen rol speelt dan zul je gemakkelijker iets uittesten dan wanneer je van een minimumloon moet rondkomen.

**Mevrouw Jansen hapt toe**

De waarden die aan de vijf criteria worden gehecht, zijn dus per persoon verschillend. De waarde van een vernieuwing is daarom niet objectief vast te stellen. Wat zegt dat van mevrouw Jansen die tegenwoordig dagelijks op internet te vinden is?

Het vertelt alleen dat voor haar persoonlijk de mix van resultaten van alle vijf factoren gunstig was.

Het kan best zo zijn dat mevrouw Jansen er in eerste instantie helemaal niet aan moest denken om achter zo'n enge computer te kruipen. Maar zij hoorde op de genealogieclub dat haar grote hobby er zoveel makkelijker mee werd. Tevens bleek dat de bibliotheek over een aansluiting beschikte waarmee ze gratis kon oefenen. En toen het gebruik haar ook nog eens alleszins meeviel, besloot ze een eigen computer met internetmodem aan te schaffen.

### Het adoptieproces

Mevrouw Jansen besloot dus de vernieuwing 'internet' op te nemen in haar dagelijkse leven. Daarmee 'adopteerde' ze definitief het internet. Voordat mevrouw Jansen internet gebruikt is er al een hoop gebeurd. Het proces dat voorafgaat aan het uiteindelijke gebruik wordt het adoptieproces genoemd; het tweede punt waar u als internetpromotor rekening mee moet houden.

Het adoptieproces is een mentaal proces dat iemand ondergaat vanaf het moment dat hij voor het eerst hóórt van de vernieuwing tot de uiteindelijke adoptie zelf. Het adoptieproces is ook onder te verdelen in vijf fases:

- de bewustwordingsfase;
- de interessefase;
- het gedachte-experiment;
- de proeffase;
- de uiteindelijke adoptie.

Deze fases worden nader bekeken aan de hand van het voorbeeld van mevrouw Jansen.

#### Bewustwordingsfase

Mevrouw Jansen heeft weleens van internet gehoord maar het ontbreekt haar aan volledige informatie over deze nieuwe vinding. Zij is nu echter nog niet gemotiveerd om actief op zoek te gaan naar informatie over internet.

#### Interessefase

In deze fase is de interesse op de een of ander manier gewekt. Dat kan allerlei oorzaken hebben. Misschien komt het doordat een familielid al enthousiast verteld heeft over internet.

Mevrouw Jansen heeft in ieder geval op de genealogieclub veel positieve verhalen gehoord over internet. In deze fase gaat mevrouw Jansen actief op zoek naar meer informatie. Ze is in grote lijnen wel positief maar weet nog niet wat internet voor haar kan betekenen.

Omdat mevrouw Jansen risico kan lopen als zij besluit om zich aan het internet te wagen, zal zij informatie en advies gaan inwinnen. Ze zal immers tijd moeten investeren om het te leren. En wellicht zelfs geld als ze besluit een computer aan te schaffen. Zij zal vragen stellen als: is het duur? Is het moeilijk in gebruik? En wat is de te verwachten opbrengst (wat heb ik eraan)? Meestal zoekt men binnen zijn eigen vertrouwde netwerk naar informatie.

## 3

**Gedachte-experiment**

Na alle informatie op een rijtje te hebben gezet, beredeneert mevrouw Jansen wat internet haar nú en in de toekomst kan opleveren. U weet al welke criteria zij hiervoor zal gebruiken! Als zij denkt dat internet voor haar persoonlijk meer voordelen heeft dan nadelen, dan kan zij beslissen om het eens uit te proberen.

**Proeffase**

Mevrouw Jansen kan bij de plaatselijke bibliotheek oefenen. Een buurman die wat meer bedreven is met internet heeft haar beloofd te helpen en gaat mee. Tot haar verrassing is er erg veel te vinden op het internet over genealogie en haar familienaam. Haar buurman leert haar ook te e-mailen met haar familie in een ander deel van het land. Na een korte tijd vergelijkt ze het daadwerkelijke gebruik van internet met de uitkomsten van haar gedachte-experiment.

**Adoptiefase**

Deze laatste fase is de fase waarin mevrouw Jansen de proeffase evalueert en bemerkt dat het gebruik van internet de verwachte verbetering oplevert. Ze kan nu inderdaad sneller en meer informatie opzoeken voor haar hobby. Bovendien heeft ze ook de voordelen van e-mailen ontdekt. Door deze positieve ervaring krijgt internet een plaats in haar dagelijkse leven.

Ze schaft een computer aan, neemt les en is actief bij de mailgroep Genealogie van SeniorWeb waar de leden elkaar helpen met het zoeken naar hun voorouders.

## 20

Toevallig is bij mevrouw Jansen nu alles goed afgelopen. Het had natuurlijk ook anders kunnen uitpakken. Zij had vanaf de interessefase in iedere fase kunnen besluiten dat internet niets voor haar was.

Mensen zijn zich vaak niet van deze fases bewust. Zo'n beoordeling, of deze nu goed of slecht voor een vernieuwing uitpakt, kan immers ook geheel onbewust plaatsvinden.

**Invloeden op het menselijk gedrag**

Duidelijk is nu op welke criteria een cliënt internet zal beoordelen. Verder is bekend welke fases een cliënt doorloopt voordat hij internet adopteert. Als laatste is een goed beeld nodig van de cliënt. Wat zijn persoonlijke karaktertrekken van hem? Hoe steekt de belevingswereld van de cliënt in elkaar? Wat zijn de diepere drijfveren van iemands vertoonde gedrag?

Er bestaat in de psychologie een model waarmee heel goed zichtbaar wordt hoe iemand tot zijn gedrag komt. Er wordt daarbij van uitgegaan dat mensen meestal vrij systematisch denken. Mensen maken voortdurend afwegingen op basis van voor hen beschikbare informatie.

Het gedrag van mensen wordt bepaald door een drietal factoren: een persoonlijke factor, een sociale factor en eventuele mogelijkheden en belemmeringen bij het uitvoeren van het gedrag (zie figuur 1).

Figuur1; Beredeneerde actie



### Persoonlijkheidsfactor

In de eerste plaats is er de persoonlijke factor. Deze bestaat uit twee componenten. Aan de ene kant de overtuiging over wat de voor- en nadelen zijn van het eventuele gedrag. Aan de andere kant 'het karakter'. Samen vormen deze de 'eigen houding' in het model.

Bij het toedichten van voor- en nadelen van het gedrag speelt de eigen overtuiging een grote rol. 'Wat zijn volgens mij de voor- en de nadelen als ik dit gedrag ga vertonen?' Voor internet zou dat dus kunnen zijn: 'Ik kan via e-mail mijn kinderen beter bereiken' (een voordeel). 'Het leren internetten gaat veel tijd kosten en is vast heel moeilijk' (een nadeel).

Voorzover hij deze kan overzien legt de mens de directe voor- en nadelen in de weegschaal. Deze afweging is altijd persoonlijk en hoeft dus niet te stroken met de realiteit. U weet dat een klik op de muis simpel is terwijl meneer Trippels van 76 denkt dat zo'n muis erg ingewikkeld is.

Alleen de afweging van de voor- en nadelen is niet voldoende om vertoond gedrag te verklaren. De andere component van de persoonlijke factor bestaat uit iemands karakter. Mensen kunnen bijvoorbeeld erg avontuurlijk zijn aangelegd. Maar zij kunnen ook de neiging hebben om alles bij het oude te laten. Iemand die avontuurlijk is ingesteld, laat zich niet zo snel uit het lood slaan; het argument dat 'iets vast heel moeilijk te leren is' zal bij hem of haar minder zwaar wegen dan bij iemand die veel minder avontuurlijk is ingesteld. Een optimist zal dan ook eerder de uitdaging van het internetten aangaan dan een pessimist. En zo zijn er natuurlijk nog legio karaktertrekken die van invloed kunnen zijn op iemands gedrag.

## 3

In combinatie vormen iemands karakter en het toedichten van voor- en nadelen de 'eigen houding'. Afwegend kan deze eigen houding negatief of positief uitvallen. Toch wil dit niet zeggen dat iemand met een negatieve houding over internetten nooit achter de computer zal kruipen. En andersom kan het natuurlijk voorkomen dat iemand met een positieve houding nooit gaat internetten. Er zijn namelijk nog twee factoren die van invloed zijn op het uiteindelijke gedrag dat iemand vertoont.

### Relevante sociale omgeving

De invloed van de relevante sociale omgeving is naast de persoonlijke factor de tweede hoofdfactor in het model. Het is logisch dat je aan de mening van mensen die dicht bij je staan meer waarde hecht dan aan de mening van mensen waarmee je eigenlijk nooit omgaat. Uw partner heeft over het algemeen meer invloed op wat u vindt dan de groenteboer. Rekening houdend met de sociale omgeving zal iemand zich de vraag stellen: 'Wat vindt mijn omgeving ervan als ik ga internetten?' Cliënten hechten dus meer waarde aan de normen van mensen met wie zij een band hebben. Als u uw cliënt effectief wilt stimuleren om internet te gebruiken, kunt u daarbij gebruikmaken van de normen en waarden in zijn directe omgeving. U kunt een cliënt beter motiveren wanneer zijn omgeving positief tegenover internet staat.

Zoals we echter in het schema kunnen zien, zegt dit niet alles. Iemand kan een afwijkende norm hebben. Sommige mensen zien de dingen nu eenmaal anders dan dat de groep die ziet. Toch zal de mening van de groep van invloed zijn op de uiteindelijke norm die uit de 'sociale factor' voortkomt. Dit noemen we de subjectieve norm, omdat er nu eenmaal niet één norm bestaat.

22

### Mogelijkheden en belemmeringen

Zoals we in figuur 1 kunnen zien vormen de 'eigen houding' en de 'subjectieve norm' samen de gedragsintentie. De gedragsintentie is de mate waarin iemand geneigd is om iets te doen of te laten. De mogelijkheden en belemmeringen bepalen uiteindelijk of het gedrag doorgang kan vinden. En op welke manier dat eventueel gebeurt. Als een vandaal geen baksteen voorhanden heeft, of er is politie in de buurt, dan worden zijn mogelijkheden tot vandalisme een stuk beperkter. Wanneer er echter geen politie te bekennen is, zal dit juist weer meer mogelijkheden bieden. U zult zich voor uw cliënt moeten afvragen in welke mate het gebrek aan geld een rol speelt. Of hoe u een minder mobiele cliënt uit zijn huis krijgt om deel te nemen aan de internetcursus in het buurthuis. Het gaat daarbij om het wegnemen van praktische drempels.

### Handvatten voor de contactpersoon

Het voorgaande toont dat internet door iedereen op een andere manier kan worden ervaren. Iedereen heeft zijn eigen karakter, normen en waarden en zal zijn eigen ervaringen hebben. Bewust of onbewust nemen mensen dit mee in hun overwegingen om al dan niet het internet op te gaan. Hierbij moet u bedenken dat mensen met weinig inkomen en chronische beperkingen weinig toekomstgericht denken en handelen. Hun vertrouwen in eigen kunnen is vaak afgekalfd en de motivatie om iets nieuws te ondernemen is niet hoog.

U weet welke vijf criteria cliënten hanteren om vernieuwingen al dan niet te accepteren. De vraag is hoe u uw cliënt kunt helpen deze criteria in te vullen.

Uw vragen zijn dan:

- Welke mogelijkheden van internet zal de cliënt waarderen?
- Welke sociale groep kan uw cliënt een positieve impuls geven?
- Welk familielid, welke vriend, welke organisatie kan u helpen de cliënt te motiveren?
- Welke voorlichtingsmogelijkheden kunt u gebruiken?
- Welke mogelijkheid hebt u om de vernieuwing te kunnen laten uittesten?

Dit legt de basis voor een op maat gemaakte begeleiding. Die zal wellicht veel meer behelzen dan internetleren alleen. Voor nog legio praktische drempels zult u als contactpersoon een oplossing moeten zoeken; samen met de cliënt en samen met andere organisaties in uw omgeving.



# 3



24





## Motivatie op maat: wat heb ik eraan?

Waarom zou ik?  
 Wat heb ik eraan?  
 Dit is toch niks voor mij  
 Op mijn leeftijd...  
 Met mijn handicap kan dat niet  
 Niet te betalen met een uitkering  
 Waar zou ik les moeten krijgen?

Of ze nu aan huis gebonden zijn of niet, van veel ouderen kunt u deze argumenten horen om maar niet 'aan de computer te hoeven'. Meestal omdat zij onbekend zijn met het internet gecombineerd met drempelvrees voor de computer. Voeg daarbij de indianenverhalen over hoe moeilijk het is om te leren op een computer te werken en de verhalen over virusellende - en de vooroordelen zijn gevestigd. Dit terwijl internet nuttig kan zijn, vooral voor hen die moeilijk van huis kunnen. Het is gereedschap om contacten te onderhouden, een middel om de wereld te verkennen. Internet draagt dan bij tot verbetering van de kwaliteit van leven; het net kan de sociale cohesie in de buurt bevorderen. Belangrijk voor ouderen, belangrijk voor iedereen.

Maar onbekend maakt onbemind en de bovenstaande vragen worden vaak gesteld om eigen twijfels te bevestigen.

Wanneer de vraag 'wat heb ik eraan' gesteld wordt, dan komt menigeen op dat moment niet verder dan een stamelend: 'mailen met je kleinkinderen enne... allerlei informatie zoeken.'

Nu is het mailen met (klein)kinderen wel de meest voorkomende en meest gewaardeerde internetactiviteit bij ouderen. Maar er is meer; veel meer. In dit hoofdstuk een beperkt overzicht. Niet uitputtend, omdat er dagelijks ideeën en mogelijkheden uitgewerkt worden maar waarschijnlijk wel voldoende om te helpen twijfelaars het laatste duwtje te geven.

### Interessante toepassingen

Met dit overzicht kan de contactpersoon met de cliënt nagaan wat interessant voor hem is.

#### E-mailen met familie/vrienden/kennissen

De onbetwiste tophit bij internet is het e-mailen. Het sturen en ontvangen van korte mededelingen/vragen of grotere brieven, foto's. Grote voordelen zijn ten opzichte van de post: enige seconden later ligt uw brief of foto in de postbus van de ontvanger. Naar de brievenbus lopen is niet meer nodig en de kosten zijn stukken minder dan een postzegel. Voordeel ten opzichte van de telefoon is dat u berichten verstuurt of ontvangt op het moment dat het u uitkomt. Wanneer de ander op bed ligt, wordt hij niet wakker gebeld. U krijgt geen ingesprektoon of antwoordapparaat en de kosten zijn lager. Het nadeel is uiteraard dat u de stem mist van iemand die u graag mag.



## 4

**Allerlei informatie**

Een goede tweede is het zoeken naar informatie. Het world wide web (www) biedt letterlijk miljarden pagina's informatie over miljoenen onderwerpen. Er kan gezocht worden naar de meest uiteenlopende onderwerpen. Zomaar surfen, via associaties. Van een recept naar een ingrediënt, naar land van herkomst, naar fabriek. Zeer gericht zoeken bijvoorbeeld naar het spoorboekje om vertrek- en aankomsttijden van de trein te zoeken. Al dan niet met behulp van in een portal verzamelde en gesorteerde websites of een zoekmachine. Een bekende portal voor allerlei onderwerpen is de startpagina [www.startpagina.nl](http://www.startpagina.nl); een bekende zoekmachine is Google ([www.google.nl](http://www.google.nl)).

Systematisch zoeken is ook een kunst. Via [www.seniorweb.nl/leren](http://www.seniorweb.nl/leren) kan uw cliënt gratis de e-learningmodule 'Zoeken op internet' volgen.

**Informatie specifiek voor ouderen**

Specifieke informatie en actuele onderwerpen voor ouderen staan op de website van SeniorWeb: ([www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)). Voor meer en uitgebreidere informatie heeft SeniorWeb de SeniorWebwijzer compleet met 15 zoekmachines: ([www.seniorweb.nl/swwijzer.htm](http://www.seniorweb.nl/swwijzer.htm)). Rubrieken zijn onder andere:

- Computer en internet
- Geld en wonen
- Gezond leven
- Handige links
- Leren
- Reizen
- Samenleving
- Seniorensites
- Vrije tijd
- Zoeken op internet

**Informatie specifiek voor gehandicapten**

Voor zowel lichamelijke als geestelijke problemen en vragen is veel informatie te vinden op het internet. GGZ Nederland (Geestelijke Gezondheids Zorg) heeft een site met onder meer links naar **telefonische hulpdiensten**, zoals over alcoholproblemen, maar ook algemene SOS-lijnen en van de stichting Korrelatie ([www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl)) Deze laatste heeft ook een teksttelefoonnummer voor slechthorenden.

De site [www.psychowijzer.nl](http://www.psychowijzer.nl) geeft onder meer informatie over dementie, depressie, medicijnverslaving, verliesverwerking en stress. Verder staan hier gezondheidspagina's. Op [www.handilinks.nl](http://www.handilinks.nl) staan ruim 400 links die betrekking hebben op handicaps, voorzieningen en patiëntenverenigingen.

**Participatie**

Op veel websites worden reacties gevraagd op meningen, gebeurtenissen. Men kan bijvoorbeeld condoleanceregisters tekenen of reageren op standpunten van politieke partijen of milieugroeperingen. Zo kunnen cliënten deelnemen aan openbare discussies. Op de startpagina van de website van SeniorWeb ([www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)) staat altijd een onderwerp voor een internetdebat waaraan iemand kan meedoen. In april 2002 bijvoorbeeld 'woedde' er een debat over het ouderenbeleid in Nederland.

Ook kan men bij SeniorWeb meedoen aan een forum 'in de peiling'. Bijvoorbeeld in de boekenweek was het onderwerp *Wat leest u het liefst?* Men kan gedurende de tijd dat de peiling op de site staat, de resultaten van minuut tot minuut volgen.

### **Lotgenotencontact**

Ook een kwaal, een handicap, een beperking heb je nooit alleen. Niet alleen alle medische informatie en de laatste wetenschappelijke vorderingen zijn te vinden op internet, maar ook adressen en activiteiten van patiëntenverenigingen. Mensen die hetzelfde lot hebben getroffen als uw cliënt verenigen zich vaak in een lotgenotengroep. Het uitwisselen van ervaringen, mogelijkheden en ideeën is prettig en ondersteunt uw cliënt wanneer deze eens in een dip zit - en een andere keer helpt hij een ander. Lotgenotencontacten verlopen vaak via een mailgroep (zie verder onder Mailgroepen).

### **Dagelijks nieuws**

Er zijn heel wat nieuwsbronnen op internet. Alle landelijke, regionale kranten en de grote buitenlandse kranten zijn te vinden op [nieuws.boogolinks.nl](http://nieuws.boogolinks.nl) - de startpagina voor nieuws. Voor slechtzienden beter dan de papieren krant wanneer de functie 'lettergrootte' gebruikt wordt.

### **Hobby's**

Ook een (vroegere) hobby heb je nooit alleen. Of uw cliënt heeft altijd al meer van een bepaalde hobby willen weten. Op internet staat over werkelijk alle hobby's de meest uiteenlopende informatie. Ook zijn medehobbyisten te vinden - soms blijken deze om de hoek te wonen maar soms ook aan de andere kant van de wereld (zie verder onder Mailgroepen).

### **Spelletjes en puzzels**

Er staan allerlei spelletjes en puzzels op internet. Door ze te downloaden kan er zonder kosten gespeeld en opgelost worden. Ook is het mogelijk met meerdere mensen online te spelen. Een voorbeeld hiervan is bridge. Uw cliënt kan met iemand uit de Verenigde Staten, Zuid-Afrika en Australië een robbertje spelen (zie [www.spellenpagina.nl](http://www.spellenpagina.nl)).

### **Mailgroepen**

Hobbyisten, lotgenoten, buurtgenoten, oud-collega's, -scholieren en -dienst-makkers zijn vaak georganiseerd in een mailgroep. Een cliënt kan zich aansluiten bij zo'n groep en kan ook het initiatief nemen voor zo'n groep. In zo'n groep wordt informatie uitgewisseld, worden plannen gemaakt, kunnen vragen gesteld worden en kan een cliënt andermans vragen misschien wel beantwoorden. Via een mailgroep ontstaan vaak nieuwe contacten. SeniorWeb heeft momenteel zo'n 40 mailgroepen; ingedeeld in drie hoofdgroepen:

## 4

**1 Ontmoetingen**, onder andere:

Aan 1: mensen die gewild of ongewild alleen zijn kunnen elkaar hier ontmoeten. Een soort praatcafé voor jong en oud dus.

Maatje zoekt maatje: een ontmoetingsplaats voor alleengaande/alleenstaande mensen die hun kennissenkring willen uitbreiden.

Algemeen: mailen over alledaagse gebeurtenissen, verhaaltjes vertellen, grappen en grollen uithalen, maar ook heel serieus discussiëren, het kan allemaal in deze mailgroep.

Vriendinnenclub: in groepen van ongeveer 30 vrouwen mailen 'de vriendinnen' over het eigen leven en over de dingen van de dag.

**2 Computers & internet**, onder andere:

Homepage: maak je eigen homepage samen met een groep senioren die elkaar helpen. Lessen die voor iedereen te begrijpen zijn.

PC-Hulp: Vragen van beginnende computeraars en internetters worden beantwoord door ervaren computergebruikers.

Websites: samen zwerven op internet. Door te mailen over wat je zoekt en vindt op internet vinden de mailgroepleden meer leuke dingen en vaak ook sneller.

**3 Hobby's**, onder andere:

Beestenspul: over je huisdier raak je nooit uitgepraat. In deze mailgroep kunnen bezitters van huisdieren hun belevenissen met elkaar delen.

Culthis: mailen over cultuur en historie, zoals muziek (van pop tot klassiek), eigen werk (bijvoorbeeld beeldhouwwerk), cultuurhistorie in de eigen regio en cultuur in verre landen.

Genealogie: de hobby van de stamboomonderzoekers, gericht op dat ene onderwerp. Mailgroepleden helpen elkaar met het zoeken naar voorouders.

Tuinen: met als basis de liefde voor al wat groeit en bloeit in huis, tuin en keuken, maar waarbij onderlinge vriendschap en gezelligheid heel belangrijk zijn.

Schrijversgroep: lees stukjes en gedichten van anderen en stuur zelf uw schrijverijen in. Voor de gezelligheid. Onderwerpen vrij. Het gaat om het omgaan met taal.

Zie [www.seniorweb.nl/mailgroepen.htm](http://www.seniorweb.nl/mailgroepen.htm) voor een actuele lijst.

**Internetbankieren en winkelen**

Via internet kunnen veel bankzaken via de computer afgehandeld worden. Er zijn al leerboekjes hierover geschreven en steeds meer leercentra gaan hier cursussen in geven. Via [www.seniorweb.nl/leren](http://www.seniorweb.nl/leren) kan een e-learningmodule over internetbankieren gevolgd worden. Bij erkende postorderbedrijven kunt u zonder problemen via internet bestellen. Zo kunt u bijvoorbeeld van Wehkamp ([www.wehkamp.nl](http://www.wehkamp.nl)) al hun artikelen zien en bestellen.

**Interessante toepassingen in de nabije toekomst**

Her en der worden nieuwe ontwikkelingen bedacht die enthousiast worden ontvangen maar die nog enige tijd nodig hebben om in de praktijk te rijpen.

### WijkWijdeWeb

Menigeen laat na een tijdje het WereldWijdeWeb met z'n miljarden pagina's voor wat het is en gaat internet gebruiken voor nuttige activiteiten dicht bij huis. Hiervoor komt het WijkWijdeWeb. Welke toepassingen ontstaan, wordt bepaald door de specifieke behoeften van wijkbewoners. Zo zal in een sterk vergrijsde wijk een meerij-service in een behoefte voorzien, maar ook voor dorpen waar het openbaar vervoer verdwenen is (zie bijlage WijkWijdeWeb).

### E-zorgkring in eigen omgeving

Een e-zorgkring is een telefooncirkel die uitgebreid wordt naar een zorgkring per e-mail én telefoon. Het idee is nu de telefooncirkel gedeeltelijk te vervangen door de e-zorgkring om de voordelen van telefoon (bekende techniek - minder storingsgevoelig - 1-op-1 contact) te koppelen aan de voordelen van internet: meerdere contacten tegelijk en onafhankelijk van tijd.

Buurtgenoten kunnen dan online een discussie aangaan over een buurtprobleem of hiervoor projectmatig informatie zoeken (zie bijlage Zorgkring per telefoon én e-mail). Bij storing wordt de telefooncirkel meteen weer in gebruik genomen.

### Contacten met hulpverleners

Een cliënt kan vóór een huisbezoek bijvoorbeeld per e-mail vragen om informatie over een specifieke situatie. De hulpverlener betreft vervolgens andere instellingen bij het vinden van een bevredigende aanpak. De gevraagde informatie neemt de hulpverlener mee naar de cliënt. Zo kan er meteen al aan een integrale oplossing gewerkt worden.

Een cliënt kan mailen aan de ziekenverzorger die haar 's ochtends helpt aankleden dat ze zich deze ochtend goed voelt en dat zij zich zelf aankleedt.

### Digitale navelstreng met hulpverlening

Cliënten die een reeks oefeningen bij een instelling geleerd hebben om er dagelijks enige uit te voeren, hebben vaak behoefte aan directe ondersteuning en contact. Door dagelijks via een intranet oefeningen aan te bieden en een lijn open te houden voor commentaar en vragen, creëert de instelling voor mensen die sociaal geïsoleerd dreigen te raken een digitale navelstreng. Met deze cliënten kan de instelling periodiek contact onderhouden en hen bijvoorbeeld stimuleren een lokale/regionale lotgenotengroep op te richten waarbij de leden met elkaar mailen. Met de ervaring 'van online-contacten komen offline-contacten' zullen cliënten in eigen omgeving elkaar op den duur waarschijnlijk gaan opzoeken.

### Overwinnen van angsten en belemmeringen

Uiteraard is het niet zo dat met een aantal positieve argumenten, de cliënt zich meteen 'gewonnen' geeft. En terecht. Er zijn een aantal belemmeringen die voor een cliënt kunnen gelden. Zo kunnen er angsten zijn rondom het vermogen om nog te kunnen leren (zie hoofdstuk 6 en 7), twijfel over 'vreemden over de vloer' (zie hoofdstuk 10), weigerende techniek (zie hoofdstuk 9) en gebrek aan financiën (zie hoofdstuk 11).

In de meeste gevallen kunnen cliënt en contactpersoon hier samen een bevredigende aanpak voor vinden.



# 4



30





## Wat motiveert de cliënt?

De praktische theorie (hoofdstuk 3) leert dat een vernieuwing - dus ook internet - door iedereen op een andere manier wordt ervaren. Iedereen heeft zijn eigen achtergrond en ervaringen en neemt die, bewust of onbewust, mee in de beslissing of hij aan iets nieuws - het internet - begint. Hierbij spelen drie factoren een hoofdrol. Voor degenen die dit hoofdstuk hebben overgeslagen, staan ze nog even kort op een rijtje waarna de conclusie volgt wie en wat het best een cliënt kan motiveren.

### Eigen houding cliënt

De eerste factor is de 'eigen houding'. Deze komt voort uit de combinatie van het karakter van de cliënt en de persoonlijke afweging van de 'directe voor- en nadelen'. Deze laatste geheel gezien vanuit de cliënt en niet vanuit degene die internet aanprijst. De afweging van de cliënt is altijd persoonlijk en kan volledig afwijken van de realiteit.

De cliënt stelt zich de vraag: 'Wat zijn volgens mij de voor- en de nadelen als ik leer internetten?' Dat kan zijn: 'ik kan via e-mail mijn kleinkinderen beter bereiken' (een voordeel) of 'het leren internetten gaat veel tijd kosten en is vast heel moeilijk' (een nadeel).

Zoals gezegd telt ook het karakter mee. Mensen die altijd al pioniersgedrag hadden, zullen eerder een nieuwe uitdaging aanpakken dan iemand die altijd al de neiging had om alles bij het oude te laten. En een optimist zal eerder de uitdaging aangaan dan een pessimist. Zo zijn er legio karaktertrekken die van invloed kunnen zijn op iemands gedrag.

Een negatieve 'eigen houding' wil nog niet zeggen dat iemand niet wil gaan internetten. Twee andere factoren kunnen de uiteindelijke keuze beïnvloeden: zijn sociale netwerk en de omstandigheden.

### Zijn sociale netwerk

De tweede factor is zeer belangrijk voor degenen die cliënten willen stimuleren te gaan internetten. Het betreft het sociale netwerk van de cliënt. Deze vraagt zich ongetwijfeld af: wat vindt mijn omgeving ervan als ik ga internetten?

- Het sociaal netwerk van iemand kan worden onderscheiden in drie zones:
- het 'uitgebreide' netwerk; mensen die je kent maar met wie de relatie oppervlakkig blijft. Collega's op het werk of burens kunnen hiertoe behoren. Om met anderen contact te leggen, kunnen zij prima als referentie dienen. Dit wordt ook weleens het koude netwerk genoemd.
  - het 'effectieve' netwerk; mensen met wie je persoonlijke contacten onderhoudt, bijvoorbeeld vrienden en gezinsleden. Het gemiddelde ligt zo rond de tien personen.
  - het 'intieme' netwerk; mensen waarmee je persoonlijke verbintenissen en een zekere mate van vertrouwelijkheid hebt, zoals een partner. Het betreft zo'n drie personen. Dit intieme netwerk beïnvloedt sterk je doen en laten.



## 5

Hoe dichter men dus bij de cliënt staat, zoals een partner, familie of goede vriend, hoe meer de cliënt hecht aan de mening van deze personen. Het erbij betrekken van een of meer van deze personen om de cliënt over de streep te trekken is niet alleen makkelijk maar tevens onontbeerlijk.

Ingewikkelder wordt het motiveren van cliënten met weinig sociale relaties. Zij zijn het moeilijkst te bereiken. Juist zij hebben vaak de meest behoefte aan de aandacht die iemand biedt die hen internetten leert en van de mogelijkheden die internet heeft.

Voor hen kan het motivatietraject ingezet worden door degenen die vanuit een hulpverleningssituatie al contacten met hen hebben. Dat kunnen zowel beroepsmatige hulpverleners zijn zoals de maatschappelijk werker (zie Escape hoofdstuk 15), wijkverpleegkundige of de huisarts als vrijwillige hulpverleners zoals de wekelijkse bezoeker vanuit de kerk, Humanitas, ouderenbond of Rode Kruis.

Het starten van een motivatietraject kan ook in speciale situaties geschieden bijvoorbeeld via vakantieactiviteiten (zie Rode Kruis hoofdstuk 15), bijeenkomsten van een patiëntenorganisatie (zie het Reumadorp hoofdstuk 15) en dergelijke.

### De omstandigheden

De derde factor zijn de mogelijkheden en belemmeringen. Een complicerende factor bij chronisch zieke mensen en mensen met een minimuminkomen is dat hun leven vaak wordt bepaald door acute crisissituaties die men het hoofd moet bieden. Hierdoor wordt in hoge mate van dag tot dag geleefd. Aan toekomstgericht denken en handelen komt men dan vaak niet toe. Dit gaat vaak gepaard met weinig vertrouwen in eigen kunnen en weinig hoop op een betere toekomst. Hierdoor ontbreekt vaak de motivatie om iets nieuws te ondernemen.

Naarmate personen langdurig in een achterstandscultuur hebben doorgebracht, en naarmate hun achterstand groter is, neemt de wens tot verandering af. Hoe groter de achterstand, des te moeilijker het voor iemand is om te leren via de reeds bestaande trajecten. Wil men deze cliënten effectief benaderen dan zal men een op de cliënt afgestemde, op maat gemaakte begeleiding moeten ontwikkelen. Het traject is geen eenheidsworst en dus niet in een strakke methodiek te vangen.

Bij minder of niet mobiele mensen is het duidelijk dat het verschil maakt om te besluiten te gaan internetten wanneer er een internetcafé in het gebouw is of dat er een half uur met de bus gereden moet worden om een digitaal trapveldje te bereiken.

Zo kunnen onder andere verder meespelen de toegankelijkheid van de accommodatie, vermoeidheidsfactoren, concentratieproblemen en het ontbreken van aangepaste hard- of software (zie hoofdstuk 6 en 7).

De cliënt is gemotiveerd en wil de computer en internet leren kennen. Er wordt een passende aanpak gezocht. Een van de kernvragen is waar de lessen gegeven worden: thuis of in een ICT-leercentrum. De mate van mobiliteit speelt hierbij een grote rol.

Wanneer via de huis-aan-huiskrant of het blad van de patiëntenvereniging educatie aan huis aangeboden wordt aan mensen die niet-mobiel zijn, dan blijken er veel aanmeldingen te komen. Tevens blijkt dat er - bijvoorbeeld bij SeniorWeb - voldoende vrijwilligers zijn die de handen uit de mouwen willen steken. Niets aan de hand is dan de gedachte, er moet alleen een efficiënt bemiddelingssysteem opgezet worden.

De praktijk leert echter dat bij de invulling van het begrip 'mobiliteit' de cliënt zeer rekbaar met dit begrip omgaat. Er is meestal wel sprake van (enige) immobiliteit maar dat wil lang niet altijd zeggen dat educatie thuis de beste aanpak is. Enerzijds zijn er cliënten die zelf aangeven dat nieuwe contacten opdoen hun hartenwens is, maar dat de omstandigheden hen helaas dwingen thuis te blijven. Toch blijken er voor hen mogelijkheden te zijn contacten op te doen via een minigroep, en met hulp van een vervoersdienst soms ook buitenshuis.

Anderzijds zijn er cliënten die bij hoog en bij laag beweren dat voor hen alleen educatie thuis mogelijk is maar waarbij de contactpersoon duidelijk ziet dat er buitenshuis geschiktere mogelijkheden zijn.

Bij de aanpak wordt uiteraard allereerst aan de cliënt gedacht maar de bemensing van een ICT-leercentrum kan eveneens een rol spelen: wanneer heel veel cliënten opeens aangeven thuis hulp te willen hebben, kan al snel een wachtlijst ontstaan.

Om een passende aanpak te vinden, is het handig mobiliteitsbeperkingen in drie categorieën in te delen:

- beperking door externe oorzaken
- beperking door fysieke oorzaken
- beperking door mentale oorzaken

Uiteraard lopen in de praktijk een aantal oorzaken door elkaar heen.

### **Beperking mobiliteit door externe oorzaken**

De cliënt wordt beperkt omdat hij geen eigen auto (meer) heeft en het openbaar vervoer niet in de buurt van een ICT-leercentrum komt of niet op een tijd dat de lessen plaatsvinden. Ook kan het zijn dat de bus er wel komt maar dat de cliënt onevenredig lang bezig is met reizen, of het reizen door overstappen te ingewikkeld is.

Oplossingen hiervoor kunnen samen met de cliënt en andere organisaties gezocht worden. Een mogelijkheid is vervoer door vrijwilligers, zoals burens maar ook leden van de kerk, medewerkers van het ICT-leercentrum, een soos of vereniging. Zij rijden cliënten naar de bestemming en krijgen hier meestal een (kilometer)vergoeding voor.

## 6

In veel gemeenten rijden er speciale vervoersdiensten, verzorgd door vrijwilligers. Ze opereren onder diverse namen, bijvoorbeeld de Boodschappen Begeleidings Dienst, de Afsprakenbus, de Belauto.

Verder kent men in veel regio's de regiotaxi, die het vervoer van deur tot deur verzorgt tegen een veel lager tarief dan een normale taxi - wel minimaal een uur tevoren bellen.

Om de vrijwilligersvergoeding of de taxirit te kunnen betalen, is het voor gehandicapten en ouderen vaak mogelijk een forfaitaire vervoersvergoeding aan te vragen bij de gemeente. Dit kan in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG). De filosofie achter de regeling: wanneer iemand geen vervoer heeft, wordt de bewegingsvrijheid beperkt en lopen de sociale contacten sneller terug. De cliënt krijgt voor het vervoer een bijdrage die eenmaal per drie maanden wordt uitgekeerd. Dit bedrag is vrij besteedbaar voor vervoer door vrijwilligers of de (regio)taxi. De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van een aantal factoren. Iemand van een plaatselijke organisatie zoals De Zonnebloem, Stichting Welzijn Ouderen of de ouderenbond kan en wil hier ongetwijfeld bij helpen. Zij kennen de weg binnen de WVG en weten meestal ook welke vrijwilligersorganisaties in de regio gehandicapten en ouderen vervoeren.

### Beperking mobiliteit door fysieke oorzaken

Door lichamelijke oorzaken ergens niet naartoe kunnen gaan, is dé aanleiding om educatie aan huis te vragen. Maar ook hier moet de contactpersoon inzicht krijgen in de situatie om de cliënt goed van dienst te kunnen zijn, maar ook om de docent niet teleur te stellen. De volgende praktijkvoorbeelden zullen dit verduidelijken.

34

Binnen een van de pilots klopte een meneer begin september aan voor educatie aan huis omdat hij 'absoluut het huis niet uit kon vanwege zijn bedlegerigheid'. De bemiddelaarster deed haar best en vond een docent die vrijdagmiddag na 15.00 uur les wilde geven. Hij maakte zich daarvoor een aantal weken vrij en toonde grote betrokkenheid met de situatie van iemand die aan huis gekluisterd zat. De bemiddelaarster meldde het resultaat van haar arbeid aan de vrager. Deze vroeg of het niet op een ander tijdstip in de week kon want tot half oktober vertrok hij elke vrijdagmiddag om het weekend op de camping door te brengen. Meneer is voor zijn educatie - tot volle tevredenheid - doorverwezen naar een lokaal ICT-leercentrum.

Enige weken later kreeg de bemiddelaarster een mevrouw aan de lijn die al een computer had en dolgraag het internet op wilde. Zij vroeg om educatie thuis omdat zij totaal bedlegerig was. Alleen kon zij de eerstkomende drie weken niet want dan was ze op vakantie.

Wijzer geworden, vroeg de bemiddelaarster door. Zij hoorde dat mevrouw eens per vijf jaar met een speciaal bed uit het raam getakeld wordt om op vakantie te gaan. Een docent was snel gevonden.

### Beperking mobiliteit door mentale oorzaken

Een aantal cliënten meldt zich aan voor thuishulp met een aantal vage formuleringen rond hun mate van mobiliteit. Dóórvragen levert meer inzicht en dus meer elementen op voor een aantrekkelijke aanpak voor cliënt en docent.

Enige voorbeelden:

- Mijnheer heeft pleinvrees en durft niet alleen het huis uit. De man wordt nu opgehaald en volgt met plezier de reguliere klassikale cursus.
- Mevrouw is zeer verlegen; ze wil niet naar een cursus met vreemde mensen omdat ze geen fouten durft te maken waar anderen bij zijn. Zij krijgt een drietal 1-op-1-lessen thuis en wordt daarna geplaatst in een groep die nog met les 1 moet beginnen. Zij heeft een voorsprong die zelfvertrouwen geeft.
- Mijnheer loopt zeer slecht, heeft wel een auto maar zegt dat er geen parkeerplek is bij het ICT-centrum. Reëel argument of gemakzucht en/of vrees voor derden? Na overleg is er voor iedere les een vrije plek vlak voor de ingang. Hij is iedere les present.

Voor cliënten die graag nieuwe contacten opdoen maar die gedwongen thuis les moeten krijgen is de minigroepmethode geschikt (zie hoofdstuk 8).



# 6



36





## Wel mobiel - toch educatie thuis

In de projectperiode bleken heel wat ouderen mobieler te zijn dan werd aangenomen; al dan niet met hulp van anderen. Zij zouden de reguliere lessen kunnen volgen. Toch is in een aantal gevallen gekozen voor educatie aan huis omdat er op dat moment moeilijk aan te pakken belemmeringen waren.

### Toegankelijkheid accommodatie

Allereerst moet helaas opgemerkt worden dat het lang niet altijd de mobiliteit van de cliënt is die educatie thuis noodzakelijk maakt. Zo is het geen zeldzaamheid dat een cliënt die mobiel is dankzij zijn rolstoel, de lessen niet kan bijwonen omdat het ICT-leercentrum zich op de tweede verdieping bevindt en er geen lift is.

### Vermoeidheidsfactoren

Er zijn cliënten die fysieke beperkingen hebben, mobiel zijn en toch aan huis les krijgen. Zij wonen bijvoorbeeld te ver van een ICT-leercentrum. Het vervoer kost hen zoveel energie dat zij niet meer in staat zijn een standaardles van zo'n anderhalf uur te volgen. Veel van deze cliënten willen best graag nieuwe contacten aangaan en vinden het jammer dat zij niet naar een ICT-leercentrum kunnen. Voor hen is de minigroepmethode interessant. Ga hiervoor na - bijvoorbeeld met lokale patiëntenverenigingen/ouderenbonden - of er binnen hun ledenbestand cliënten zijn die ook in deze situatie verkeren. Is dat het geval dan kan er gekoppeld en georganiseerd worden.

### Concentratieproblemen

In een ICT-leercentrum houdt men al standaard rekening met het feit dat een ouder iemand anders leert dan een jonger iemand. Zo neemt bij de meeste ouderen het concentratievermogen af. Door bepaalde didactische werkvormen en het werken in afgepaste hoeveelheden wordt veelal het concentratieprobleem opgelost. Toch is van sommige cliënten het concentratievermogen zo beperkt, dat ze maar een kwartier tot een half uur bezig kunnen zijn met de les. Het is moeilijk om hen in een klassikale lessituatie te zetten die anderhalf tot twee uur duurt. Oplossingen die in de praktijk voorkomen zijn: twee lessen volgen voor één geld. De cursist mag dan verderop in de week een tweede keer komen voor deel 2 van de les. Dit kan wanneer er dezelfde week een parallelgroep is. Ook wordt het deel na de pauze wel 1-op-1 gegeven, bijvoorbeeld in het ICT-centrum buiten de normale lessen of thuis door een medecursist (wanneer men al een pc thuis heeft staan) of een docent die een laptop meebrengt. Hierbij geldt eveneens de opmerking dat cliënten die graag nieuwe contacten aangaan in een huiskamersituatie gezet kunnen worden. Ook dit kan in een ICT-leercentrum geschieden buiten de normale klassikale activiteiten.

### Aangepaste hardware nodig

Er zijn cliënten die mobiel zijn, die zich goed kunnen concentreren maar waarvoor de bediening van de hardware fysieke problemen geeft. Op het ICT-leercentrum kan men uitzoeken welke dan de meest geschikte aanpassing is.



## 7

Dit is meestal werk om samen met deskundigen op te pakken. Ook al omdat zij meestal de wegen voor eventuele subsidies/fondsen voor de aanschaf weten. Deskundigen zijn allereerst de cliënt zelf en de betreffende patiëntenvereniging, de Sociaal Pedagogische Dienst in zijn omgeving en gespecialiseerde bedrijven. Een overzicht van bedrijven die dit soort aanpassingen kunnen leveren, staat onder andere op ([www.handilinks.nl](http://www.handilinks.nl)). Aanklikken: de rubriek Computers en handicap. Wanneer de aanpassing simpel en goedkoop is dan kan een ICT-leercentrum deze aanschaffen en per les aansluiten. Wanneer de aanpassing ingewikkeld en erg duur is, kan overwogen worden of deze aanpassing op de 'thuis-pc' kan komen waarna de educatie thuis kan starten.

**Aangepaste software nodig**

Cliënten bij wie de software niet aansluit en/of de uitleg te ingewikkeld is, passen ook niet in een standaard klassikale lessituatie. Op de startpagina [www.edusoftware.startkabel.nl](http://www.edusoftware.startkabel.nl) vindt u bijvoorbeeld specifieke software. En op [www.kompagne.nl](http://www.kompagne.nl) wordt bijvoorbeeld melding gemaakt van de Computheek; een project om een kennis-, advies- en uitleencentrum op te zetten met als doel het toepassen te stimuleren van communicatiehulpmiddelen door verstandelijk gehandicapten. Thuis lesgeven is de eerste optie. Maar ook op stille tijden langskomen in een ICT-leercentrum is een mogelijkheid. De minigroepmethode is door de zeer specifieke individuele aanpak meestal niet zo geschikt.



Een cliënt wil aan de slag met computer en internet. Op basis van zijn motivatie, beperkingen, mobiliteit en leermogelijkheden in de buurt wordt door de contactpersoon het persoonlijke plan voor het educatietraject opgesteld.

Hierbij komen de volgende vragen aan de orde:

- waar vinden lessen plaats?
- welke methode wordt gebruikt?
- welk lesmateriaal wordt gebruikt?
- wie gaat lesgeven?

### Waar vinden de lessen plaats?

Al een aantal malen is gesteld dat sociale contacten een belangrijk onderdeel zijn binnen de motivatiefase en de educatieperiode. Wanneer blijkt dat de cliënt absoluut zijn huis niet uit kan, dan is de keuze makkelijk. Dan wordt besloten aan huis les te geven. Hiervoor moet er een (leen)computer thuis staan of neemt de docent een laptop mee. De vraag is voor welke methode gekozen wordt. Er kan privé-les gegeven worden maar is een kleinschalige lessituatie mogelijk dan wordt een minigroep samengesteld waarvoor bijvoorbeeld een of twee kennissen/ buurtgenoten uitgenodigd worden.

### Privé-les: 1-op-1

Wanneer een cliënt privé-les krijgt, is het onderwijsproces helemaal afgestemd op zijn situatie en wensen. Dit is de 1-op-1 methode. Vooral wanneer de cliënt bijzondere (leer)moeilijkheden heeft of ingewikkelde speciale hard- en/of software gebruikt moet worden, geniet deze methode de voorkeur. De docent bereidt zijn les voor op de wens, situatie en de mogelijkheden van de cliënt. De docent gaat naast de cliënt zitten, legt uit en demonstreert. Daarna gaat de cliënt zelf aan de slag. Bij fouten helpt of corrigeert de docent. Deze constateert een afnemende motivatie direct en stelt tijdens de les de leerdoelen bij of pept de cliënt op.

### Les in een minigroep

Een minigroep is een kleine groep die in eigen omgeving een op hen aangepaste cursus volgt. Het grote voordeel van een minigroep boven de privé-les is het aspect 'ontmoeting'. De minigroep biedt de mogelijkheid nieuwe contacten te leggen. Ook het leren-van-elkaar is aantrekkelijk. Het bevordert het zelfvertrouwen dat op zijn beurt weer het leerrendement verhoogt.

Bij de minigroepmethode is er één docent met twee tot maximaal zes deelnemers. Het kan gaan om één cliënt - waaraan anderen toegevoegd worden. Dit kunnen bijvoorbeeld mensen uit de buurt zijn die ook wel wat willen leren. Maar het kan ook een klein groepje bewoners van een woonzorgcentrum betreffen. Per twee deelnemers is er één computer. Dat betekent dat er thuis aan twee deelnemers lesgegeven wordt. Het kan ook dat de docent een of meerdere computers (meestal laptops) meeneemt en tijdelijk installeert. Het gaat daarbij meestal om situaties waarin geen of simpele speciale hard- en/of software nodig is of dat dit makkelijk aan te sluiten is. Meer personen zijn welkom op een plek waar meerdere computers staan. Bijvoorbeeld in een internetcafé in een woonzorgcentrum of in het dorps huis op de hoek.

## 8

Kenmerkend voor de minigroepmethode is de aanpak. De docent heeft vooraf met de cliënten afgesproken wát ze willen leren. Zo kan een cliënt aangeven alléén en dan ook werkelijk alléén te willen leren e-mailen naar zijn dochter. Om dit maatwerk te kunnen leveren, gebruikt de docent modules. In dit voorbeeld de module 'e-mailen met Outlook'. De cliënt moet echter in alle gevallen leren hoe een computer aan- en afgezet moet worden en programma's afgesloten. Dit is altijd het begin en het einde van iedere les maar er kan ook een voorbereidende module voor gebruikt worden.

Tijdens de les gaat de docent bij de deelnemers zitten, legt uit en demonstreert. Daarna gaan de deelnemers zelf aan de slag. Bij fouten helpt of corrigeert de docent. Ook hier constateert de docent afnemende motivatie direct en stelt tijdens de les de leerdoelen bij of pept de deelnemers op.

### Welk lesmateriaal wordt gebruikt?

De in het begin van het project levende gedachte dat er voor thuiseducatie aparte lesmethoden ontwikkeld moest worden, werd snel verlaten. Hoofdzakelijk doordat er lesmethoden op de markt kwamen die uitstekend voor dit doel geschikt bleken te zijn. Zoals onder andere:

- de Visual Steps Methode die geschikt is voor klassikaal gebruik, voor zelfstudie en voor 1-op-1 lessituaties. De boeken en boekjes worden in veel ICT-leercentra gebruikt, zijn in de boekhandel verkrijgbaar.
- het boek *Help je ouders online* dat bestemd is voor jongeren (en ook hulpverleners) die bekend zijn met de computer, didactisch ongeschoold zijn maar die gevraagd worden iemand thuis te helpen. Deze methode leert de 'junior' wat hij moet doen om de computer bedrijfsklaar te maken voor de senior. Deze kan dan met minieme hulp de eerste stappen op de digitale snelweg zetten. Dank zij de bijgevoegde cd-rom kan de cliënt bepaalde handelingen in laten slijten. Het boek is in de boekhandel verkrijgbaar.

In een woonzorgcentrum is de *minigroepmethode* ontwikkeld. Deze sluit door de modulaire opbouw aan op individuele wensen en een langzamer tempo en betreft groepjes van 2 tot 6 cursisten. De methode heet *De computer de baas* en de modules zijn gratis te downloaden via SeniorWebKennisbank ([www.seniorweb.nl/kennisbank](http://www.seniorweb.nl/kennisbank)). Het materiaal is per situatie aan te passen.

Naast informatie over het ontstaan, de toepassingen, het gebruik en inhoud wordt er ruime aandacht besteed aan het informeren, de intake en training van (aanstaande) docenten.

*De computer de baas* bevat de volgende modules:

- 1 Van aanzetten tot afsluiten van de computer (aanvullende module)
- 2 Het besturingssysteem
- 3 Werken met Wordpad
- 4 Surfen op het internet
- 5 E-mailen met Outlook Express
- 6 Word voor beginners
- 7 Vervolg en verdieping

Voor de training van aanstaande docenten heeft de methode twee bijlagen:

- 1 Leren, educatie, didactiek
- 2 Lesopbouw algemeen

De modules en de trainingsopzet voor docenten zijn gratis te downloaden door ambassadeurs van SeniorWeb en de gebruikers van de SeniorWebKennisbank.

### Wie gaat lesgeven?

Welke methode ook gekozen wordt, altijd komt de vraag aan de orde, wie de lessen gaat geven. Hiervoor moet een vrijwillige docent gevonden worden. Wat zijn hierbij de mogelijkheden?

#### Ervaren (assistent-)docenten

Wanneer er in de omgeving thuishulpdocenten van SeniorWeb zijn of docenten van een internetcafé, een bibliotheek of een digitaal trapveldje dan heeft dat z'n voordelen. Kijk voor een ICT-leercentrum in eigen omgeving op de homepage van SeniorWeb en neem de linkerkolom Leren / *Cursus in de buurt*. Vraag bij zo'n leercentrum of er docenten zijn die uw cliënt willen helpen. Zij zijn namelijk bekend met het lesgeven en lesmateriaal en kunnen gevraagd worden om les te komen geven. U brengt de docent van de situatie op de hoogte met de vermelding waarom iemand de normale lessen niet kan volgen. Er zijn docenten die kunnen aangeven dat zij alleen ervaring hebben met klassikaal lesgeven en dat zij even de tijd willen nemen om bijgespijkerd te worden. Bijvoorbeeld in het lesgeven in een 1-op-1 situatie of in een minigroep, zonder geprogrammeerde instructie en zonder steun van de hen vertrouwde beamer.

#### Onervaren 'gelegenheidsdocenten'

Het kan ook zijn dat de cliënt absoluut thuis les moet hebben maar geen vreemden over de vloer wil hebben. Voor de 1-op-1 methode zal de contactpersoon dan een docent moeten rekruteren uit:

- familieleden en bekenden
- bezoekvrijwilligers die al regelmatig over de vloer komen; bijvoorbeeld van lokale afdelingen van ouderenbonden, Humanitas, Zonnebloem, kerken
- professionele hulpverleners waarmee de cliënt al contact heeft.

Een aantal van deze gelegenheidsdocenten is ongetwijfeld al bekend met computer en internet. Hun sterke punt ligt in het contact met en het vertrouwen van de cliënt. Deze docenten moet allereerst bruikbaar lesmateriaal aangereikt worden. Dit kan een bestaand zelfstudieboek zijn dat in iedere boekhandel te krijgen is en dat samen met de cliënt doorgenomen wordt. Hiervoor is bijvoorbeeld *Help je ouders online* geschikt. De herhaalmogelijkheden via de cd-rom zijn bijzonder nuttig. Ook van de SeniorWebKennisbank kan informatie over bijvoorbeeld didactiek en lesopbouw gehaald worden.

#### Coaching gelegenheidsdocenten

Het aanbod om gelegenheidsdocenten-met-computerervaring gedurende de rit door een ervaren docent te laten coachen zal uiterst welkom zijn. De coaching kan starten met een voorgesprek met een docent, een bezoek aan een ICT-leercentrum en daar met de gekozen methode werken. Het bijwonen van een 1-op-1 les of minigroep zal ook zeer verhelderend werken.

## 8

**Training gelegenheidsdocenten**

Degenen die de computer en internet niet kennen en op wie toch een dringend beroep gedaan wordt, zullen eerst via een basiscursus zelf vaardigheden moeten opdoen. Wanneer zij tevoren aangeven dat zij iemand daarna les willen geven, dan kan extra aandacht aan de didactiek besteed worden. Daarna geldt hetzelfde voor hen als hetgeen hierboven gesteld is.

Willen deze gelegenheidsdocenten later andere cliënten internet bijbrengen dan is een normale opleiding bij een ICT-leercentrum als (assistent-)docent zeer aan te bevelen.

**Organisatie training en coaching gelegenheidsdocenten**

De opleiding en coaching van de gelegenheidsdocenten kan georganiseerd worden door een ICT-leercentrum maar ook door de koepelorganisatie van vrijwillige bezoekers zoals bijvoorbeeld het Rode Kruis, Humanitas of kerkelijke instanties. Samenwerking in dezen is meestal het effectiefst.

Wat gelegenheidsdocenten moeten bijleren kan verschillend zijn: enerzijds kan hun kennis van computer en internet tekortschieten en anderzijds hun didactische gaven en kennis van het gebruik van het lesmateriaal.

Een mogelijke aanpak is met hen een ICT-centrum te bezoeken, daar kennismaken met docenten en een intake te doen om de capaciteiten van de toekomstige docent te toetsen en zo een training op maat te maken.

**Liever toch maar educatie buitenshuis**

42

Thuis wil zeggen dat daar een computer is of er een meegenomen moet worden. Dat kan betekenen dat de docent een laptop meeneemt of de cliënt een eigen of leencomputer aanschaft. Wordt er gekozen voor sociaal contact dan wordt er voor de huiskamer methode gekozen. Twee personen aan één computer. Maar meer mensen ontmoeten, je neus naar buiten kunnen steken, een aardige rit in auto of rolstoel zijn toch dingen die vaak voor cliënten nog belangrijker zijn dan het leren internetten.

Daarom toch maar naar een ICT-leercentrum.

Van een docent mag u niet verwachten dat hij/zij in deze situatie al zijn tijd stopt in het vinden en regelen van vervoer. Maar daar zijn anderen bij te betrekken. Al in de signalerings- en motivatiefase is oog hebben voor mogelijke vormen van samenwerking in het belang van alle partijen. Daarvoor is het nuttig om zo vroeg mogelijk de lokale organisaties in beeld te brengen die kunnen helpen.

De cliënt is gemotiveerd, heeft de basiskennis opgedaan en koopt of leent een computer met internetverbinding. Daarmee is de kous niet af. Wanneer de cliënt overweegt een pc te kopen/lenen moet hij gewezen worden op de nazorgmogelijkheden. Die nazorg heeft drie kanten: technisch, educatief en sociaal.

### Technisch

Na een aantal lessen kent de cliënt weliswaar een beetje zijn computer en kan hij internetten - maar wat moet hij doen bij technische problemen? Uiteraard kan altijd via de website van SeniorWeb - de rubriek Computers & Internet - geraadpleegd worden. Maar veruit de beste oplossing is dat hij iemand zoekt in zijn omgeving die dit soort karweitjes voor hem opknapt.

Deze nazorg en organisatie daarvan kan geschieden via:

- de docent;
- de burens/kennissen/familie;
- een lokale hulpdienst, bijvoorbeeld vanuit een digitaal trapveldje;
- jongeren vanuit een hulporganisatie of school.

Ook kan bijvoorbeeld gewezen worden op het bestaan van het lidmaatschap van SeniorWeb (in 2002 en 2003 kost dit € 14 per jaar). Bij vragen over en problemen met computer- en internetgebruik kan de elektronische hulpdienst van SeniorWeb voor pc's en Imac geraadpleegd worden. Deze service wordt verleend door senioren die de specifieke problemen van ouderen begrijpen en de vraagsteller verder op weg helpen op een voor ouderen begrijpelijke wijze.

Lukt het dan nog niet dan is er nog de pc-hulp aan huis. Tegen een klein bedrag en de reiskosten worden systeem- en softwareproblemen thuis opgelost. Ook deze activiteit wordt verricht door vrijwilligers.

De angst om virussen op te lopen is meer dan terecht. (Actuele) informatie hierover is te vinden op de homepage van SeniorWeb onder de rubrieken *Computer & Internet* onder het hoofdje Anti-virusinformatie. Een goede virusscanner is geen overbodige luxe. Leden van SeniorWeb kunnen zeer grote korting krijgen op enige goede virusscanners.

### Educatief

Net een cursus achter de rug en meteen bijna alles weer vergeten zijn wanneer je thuiskomt. Dat overkomt de meeste mensen; jong en oud. Nog erger wordt het wanneer je een paar maanden na afloop van de cursus weer eens achter de computer gaat zitten. Eigenlijk gaat alleen het aan- en uitzetten je nog maar goed af en het bewegen van de muis.

Om weer op gang te komen, kunt u de cliënt adviseren het lesmateriaal stap voor stap door te nemen en eventueel een goed zelfstudieboek erbij aan te schaffen. Internet zelf brengt ook uitkomst. Er zijn (herhalings)cursussen van SeniorWeb op hun website: e-learningmodules over het zoeken op internet en internetbankieren. Via [www.seniorweb.nl/leren](http://www.seniorweb.nl/leren) te volgen. Vervolgens is er de rubriek *Tips & Trucs* waarvan de leden wekelijks een tip in hun mailbox ontvangen.

## 9

Verder zijn er bij SeniorWeb mailgroepen in de leersfeer zoals de PC-Hulp: vragen van beginnende computeraars en internetters worden beantwoord door ervaren computergebruikers. Tot slot zijn er cd-roms verkrijgbaar met geprogrammeerde instructies.

De meer mobiele cliënten kunnen gewezen worden op de inloopmiddagen en andere activiteiten in ICT-leer- en doecentra.

### Sociaal

Internet verbreedt je wereld maar je moet wel weten hoe. SeniorWeb biedt een hoop doe-mee-activiteiten (zie verderop) maar de activiteit moet bij de cliënt starten. Laat de cliënt e-mailadressen verzamelen van familie, (vroegere) kennissen en zend samen met hem deze adressen een bericht of kaart.

Wijs ook hiervoor de iets mobielere cliënten op de inloopmiddagen en andere activiteiten die in en/of via ICT-leer- en doecentra totstandkomen.

Rondom alle denkbare onderwerpen zijn e-mailgroepen. Regionaal, nationaal en internationaal georiënteerd. Voor leden van SeniorWeb is deelname aan e-mailgroepen mogelijk. In deze groepen communiceren senioren met elkaar over allerlei onderwerpen. Voorbeelden zijn hun hobby in de tuin, hun videorecorderervaringen, stamboomonderzoek, koken, en de experimenteergroep die de nieuwste ontwikkelingen op computergebied nauwlettend in de gaten houdt.

Cliënten met bepaalde aandoeningen kunnen via e-mail contacten leggen met lotgenoten. Ga met de cliënt na welke e-mailgroepen er zijn in zijn interessebereik en zoek hier samen naar. Hiervoor is [www.handilinks.nl](http://www.handilinks.nl) een goed startpunt.

Vraag - als de cliënt op eigen internetbenen staat - na een aantal weken hoe het gaat met de e-mailactiviteiten van de cliënt.

Bezoekers van de website van SeniorWeb kunnen meedoen aan een debat en aan peilingen. Leden van SeniorWeb hebben toegang tot een eigen deel van de website waar men de laatste interne verenigingsnieuwtjes kan vernemen en mini-advertenties kan zetten. Ook kan men kennismaken met andere SeniorWeb-leden via een ledenchatbox. De SeniorWeb-chatbox is minder anoniem dan de gangbare chatboxen en daarom meer vertrouwd.



## Bescherming cliënt én docent

### Veiligheid

Mevrouw X wil graag thuis computerles hebben. Er wordt een organisatie gebeld, deze belooft dat er volgende week om 15.00 uur een docent voor de deur staat. 'Zomaar' iemand aan de deur krijgen geeft veel cliënten een onveilig gevoel. Een dag tevoren afzeggen en geen nieuwe afspraak maken, komt regelmatig voor wanneer er geen veiligheidsbuffers zijn ingesteld. Welke buffers kunnen gebruikt worden?

- Wanneer de cliënt enigszins mobiel is, wordt een eerste kennismakingsafpraak in een ICT-leercentrum gemaakt;
- De contactpersoon geeft naam en adres van de docent door aan de cliënt en deze belt zelf de docent voor een afspraak;
- Bij de eerste bezoeken van de docent is een familielid/bekende of de contactpersoon aanwezig;
- Registratie welke docent bij welke cursist lesgeeft en wat de voortgang is.

De veiligheid strekt zich verder uit dan de eerste kennismaking. Veel organisaties die met vrijwilligers werken, zijn weleens geconfronteerd met vrijwilligers die avances maken naar de cliënten - en omgekeerd. Wanneer beiden een mogelijke relatie op prijs stellen, is het goed dat dit meteen gemeld wordt en er een andere vrijwilliger komt. Zo blijven verhoudingen zuiver. Dit bewijst vooral zijn nut wanneer de ontluikende relatie toch niet wordt zoals gehoopt. Moeilijker wordt het wanneer avances uitmonden in (seksuele) intimidatie en de cliënt/docent dit niet durft te melden.

Een veelgehoorde mening is dat voor dit soort incidenten geen specifieke richtlijnen ontwikkeld kunnen worden omdat het sporadisch voorkomt en vrijwilligers, cliënten en situaties daarbij enorm verschillen.

Een preventieve procedure die gehanteerd kan worden, begint al bij de bemiddeling. Cliënt en vrijwilliger moeten er meteen al duidelijk op gewezen worden dat er in een zakelijke verhouding gewerkt wordt. Dit houdt in dat de contactpersoon adviseert dat beiden niet te persoonlijk worden. Dit kan al aangegeven worden door de docent de cliënt met mevrouw/meneer + achternaam te laten aanspreken en met 'u'. En andersom.

Uiteraard kunnen cliënt en docent besluiten elkaar toch bij de voornaam te noemen.

Om de zakelijkheid kracht bij te zetten moet de docent duidelijke afspraken maken over het tijdstip van komen en gaan. Verder kan de docent al vóór de les de kwitantie neerleggen met het bedrag dat hij voor de les ontvangt. Na afloop van de les wordt dan betaald.

Ook belt de contactpersoon na een of twee lessen de cliënt én de docent op en vraagt hen naar hun ervaringen. Dit betreft zowel de methode van lesgeven, de manier waarop dit gebeurt, sfeer en omgang met elkaar. Wanneer er signalen/vermoedens/twijfels zijn dat er door een der partijen bijvoorbeeld een intimiderende sfeer geschapen wordt of er ongewenste aanrakingen zijn dan is onmiddellijk ingrijpen geboden.

## 10

Als contactpersoon is het raadzaam hierbij een beroep te doen op instellingen/ professionals die ervaring hebben met dit soort zaken. Hiervoor kunnen genoemd worden:

- het bureau voor slachtofferhulp;
- de huisarts/vertrouwensarts;
- de Riagg;
- het algemeen maatschappelijk werk.

### Claimend gedrag

Cliënten die veel mankeren en/of eenzaam zijn, willen graag veel aandacht en kunnen de docent nogal eens claimen. Dit uit zich in vele vormen - van uiterst charmant tot bijna chantage.

Het is aan de docent om hier (w)aardig doch doeltreffend mee om te gaan.

Bescherming hiertegen begint al bij de bemiddeling. Zowel cliënt als vrijwilliger moet meteen duidelijk gezegd worden dat er in een zakelijke verhouding gewerkt wordt. Dit kan geaccentueerd worden door hetgeen al in het voorgaande gesteld is: niet te persoonlijk worden, elkaar formeel aan blijven spreken, het op tijd komen en gaan, de betaling zichtbaar laten verlopen: bijvoorbeeld vóór de les aankondigen dat de cliënt helpt onthouden dat er betaald moet worden en na de les de afgifte van een kwitantie.

Zet de 'spelregels' voor de betrokkenen op papier met de rechten en plichten. Stuur deze na de bemiddeling op.

## 46

Wanneer ziektebeelden, relatieperikelen en andere problematiek door de cliënt toch aan de orde gesteld worden dan is het zaak dat de docent zich niet mee laat sleuren. Dit betekent vooral begripvol maar nuchter reageren. Bijvoorbeeld: 'Ik leef echt met u mee, maar dit kunt u beter met een maatschappelijk werkster bespreken. Ik ben er alleen voor om u alles over de computer uit te leggen.'

Wanneer dit niet helpt of het voor de docent moeilijk blijkt om hier mee om te gaan dan kan een telefoontje met de contactpersoon nuttig zijn. Deze kan de cliënt er tactvol aan herinneren welke afspraken er gemaakt zijn.

Overigens zijn er ook wel docenten die het de cliënt lastig kunnen maken met hun persoonlijk lief en leed of met uiterst vermoeiende verhalen over digitale zaken. Hier geldt hetzelfde voor als wat er hiervoor gezegd is: begripvol doch nuchter te reageren en eventueel terugkoppelen naar de contactpersoon.

*NB. De organisaties die **bij motivatie en educatie op maat** betrokken zijn, zullen regelmatig de procedures rondom veiligheid en claimend gedrag dienen te evalueren. Een daaruit voortvloeiende notitie met do and don'ts kan een steun zijn voor docenten in precaire situaties. Hetzelfde geldt voor een opsomming van wederzijdse rechten en plichten.*



## Financiële belemmeringen cliënten

Degene die naar een ICT-leercentrum gaat om basis- of verdere kennis te vergaren, moet de daarvoor geldende cursusprijs betalen. SeniorWeb vindt dat de prijs van zo'n cursus geen belemmering mag zijn voor mensen met een minimuminkomen. Vandaar dat SeniorWeb met vrijwillige docenten werkt en gebruikmaakt van bestaande accommodaties. Toch zijn de prijzen van de cursussen vaak verschillend. De hoogte hangt af van bijvoorbeeld bijdragen van de gemeente, sponsors en fondsen.

### Leskosten

Het principe van educatie aan huis is dat iemand die thuis les krijgt, de reiskostenvergoeding van de docent betaalt en een bijdrage voor een les. Niet-mobiel is dus geen synoniem van 'gratis' of minder betalen. In het algemeen wordt een vergoeding van plusminus € 7,50 per les gevraagd.

Wanneer de cursuskosten bezwaarlijk zijn dan is er in veel gemeenten een regeling voor deelname aan sociaal-culturele activiteiten, cursussen en dergelijke. Dat kan gaan via bijvoorbeeld een Stadspas en via de bijzondere bijstand. Informatie via de gemeentelijke dienst voorlichting.

In hoofdstuk 6 wordt aandacht besteed aan een bijdrage in de kosten van het vervoer. Dit kan mogelijk geregeld worden in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG).

### Aanschaf computer

Als de cliënt besluit thuis een computer aan te schaffen, dan staan daar verschillende wegen voor open.

Uiteraard kan degene die het goed kan betalen zelf een computer kopen. Waar op gelet moet worden staat in diverse artikelen. Addo Stuur, de bekende computerboekenschrijver, vatte het in een column voor SeniorWeb als volgt samen:

'Liever een middenklasser met een grotere monitor, een uitgebreide service, de nodige accessoires en een bekende internetaanbieder, dan een topmodel met een kleine monitor, beperkte garantie, geen accessoires en onbekende internetaanbieder.'

Soms zijn er buitenkansjes waarvan geprofiteerd kan worden. Als bijvoorbeeld een van de (klein)kinderen een nieuwe computer aanschaft, is het raadzaam om te informeren waarom ze een nieuwe kopen. Is dit omdat de oude niet in staat is de modernste spellen op te spelen, dan valt het goed te overwegen de oude tegen een zacht prijsje (of geheel gratis) over te nemen. Voor de bedoelde spellen is een computer met een zeer hoge snelheid en een groot geheugen nodig. En een beginnend internetter heeft dat beslist niet nodig.

Soms zijn er ook situaties waarin al ingesprongen wordt op een netelige financiële situatie van een cliënt. Zo zijn er een aantal ICT-leercentra die van bedrijven verouderde computers hebben gekregen. Deze zijn gereviseerd en worden als leencomputer gebruikt. In een aantal gevallen kunnen deze leencomputers door niet-draagkrachtige internetgebruikers op huurkoopbasis aangeschaft worden.

Is aanschaf van een nieuwe computer niet mogelijk en wil men toch een computer kopen? Dan is een computer-met-garantie van een computerrevisiebedrijf zoals bijvoorbeeld Device Automation ([www.device.nl](http://www.device.nl)) ook een mogelijkheid.

Gereviseerd of niet, er moet geld zijn om de aanschaf te kunnen betalen. Is dat er niet dan zijn er diverse mogelijkheden in het kader van de individuele financiële hulpverlening.

Allereerst zijn er de wettelijke regelingen zoals de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) en de Algemene Bijstandswet (ABW).

In sommige gemeenten worden hulpmiddelen gesubsidieerd wanneer kan worden aangetoond dat de maatschappelijke participatie op de tocht staat, doordat men aan huis gebonden is en vereenzaamt. De bijzondere bijstand wordt alleen verstrekt onder bijzondere omstandigheden waarin noodzakelijke kosten gemaakt moeten worden. De toelage wordt per individu per gemeente beoordeeld. Er gelden geen landelijke criteria voor de toekenning van deze verstrekking.

SeniorWeb heeft in 2002 alle gemeenten haar brochure *Ict- en gemeentelijk ouderenbeleid* gezonden. Hierin staan onder andere mogelijke stimulerende maatregelen die een gemeente kan nemen om internetgebruik onder ouderen te bevorderen. In te zien en/of te downloaden via ([www.seniorweb.nl/ict.htm](http://www.seniorweb.nl/ict.htm)).

Verder zijn bijdragen mogelijk vanuit categorale fondsen zoals bijvoorbeeld de Landelijke Stichting Blinden of Slechtzienden. Ook is er het ANGO-fonds dat aan elke gehandicapte ongeacht overtuiging, leeftijd of politieke kleur direct hulp biedt wanneer men op de eerdergenoemde instanties geen beroep (meer) kan doen. Op [www.Ango.nl](http://www.Ango.nl) staat meer informatie.

In hoofdstuk 17 staat een samenvatting van het rapport *Achter de geraniums of achter de computer?* SeniorWeb heeft in 2001 een onderzoek gedaan om tot een voorstel te komen ter verbreding van financiële mogelijkheden om gebruik te kunnen maken van internet. Het onderzoek is specifiek gericht op senioren die leven van een inkomen rond het sociaal minimum en die door een handicap, functiebeperking of chronische ziekte aan huis gebonden zijn.



## Financiële belemmeringen organisaties

Een lokale instelling/organisatie vindt *Motivatie en educatie aan huis* voor een aantal van haar cliënten een goed idee. Het sluit prima aan bij doelstelling en werkplan. Toch is dan een veelgehoorde opmerking: goed idee, maar daar is bij onze club geen geld voor.

Dat is vaak wáár wanneer het de lopende begroting betreft of wanneer men (meteen) structurele subsidiëring wil. Maar als het een eenmalig project is of het een investering betreft, zijn er voor instellingen meestal extra middelen te krijgen. Het blijkt meer te gaan om in alle drukte tijd vrij te maken om een project te beschrijven en te begroten. Echter, middelen aanvragen bij overheden, fondsen, donateurs en sponsors hebben één ding gemeen: allen willen weten aan wie ze geld geven en waarvoor.

Daarvoor is nodig dat er op een rijtje gezet wordt:

- waarom het plan is ontstaan;
- de voorgenomen activiteiten (zo concreet mogelijk);
- wat het kost (de begroting);
- hoe men denkt het te betalen (het dekkingsplan);
- de statuten van de rechtspersoon;
- de stukken van vorig jaar (als men al langer bestaat);
- de begroting van het lopend jaar;
- het dekkingsplan van het lopend jaar.

Bij aanvragen aan meerdere instanties/fondsen/bedrijven verlenen tekstverwerker en kopieerapparaten goede diensten.

### Subsidies overheden

Subsidie kunt u krijgen van landelijke, provinciale en lokale overheden.

Voor kleine verenigingen gaat het vooral om subsidies van een lokale overheid. Er zijn structurele subsidies, projectsubsidies en startsubsidies. Verder zijn er verschillende extra potjes geld bij diverse overheden. Bijvoorbeeld voor sociale vernieuwingsprojecten, voor het grotestedenbeleid, voor bepaalde doelgroepen, voor ICT-projecten, flankerend ouderenbeleid of voor emancipatieprojecten. Per gemeente kunnen ze verschillen.

De afdeling voorlichting van de gemeente kan u wegwijs maken in het ambtelijk apparaat en u vertellen welke beleidsplannen er zijn, met de bijbehorende financiële middelen. Vraag naar de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de betreffende subsidies. U kunt aan deze ambtenaar vragen waarvoor subsidie gegeven kan worden, en onder welke voorwaarden.

### Bijdragen particuliere fondsen

Een wezenlijk verschil tussen subsidiëring door de overheid en steun van fondsen is dat bijdragen van fondsen geen blijvend (structureel) karakter hebben. In de regel verstrekken fondsen daarom alleen bijdragen in kosten die niet-structureel zijn (geen exploitatiekosten) en die niet tot de reguliere werkzaamheden behoren.

## 12

Het gaat om bijdragen voor:

- investeringen;
- projecten;
- nieuwe activiteiten/ontwikkelingen/experimenten;
- starten van organisaties.

Een fonds verstrekt zelden of nooit een bijdrage van 100%; een deel van de kosten moet door de organisatie of op andere wijze bijeen gebracht worden.

Meer informatie en adressen staan op [www.vermogensfondsen.nl](http://www.vermogensfondsen.nl) en in het Fondsenboek (Uitg. Walburgpers ISBN 90-6011-920-7).

### Bijdragen donateurs en sponsors

De laatste jaren zijn er serviceclubs (een verzamelnaam voor de Rotary, Lions, Zonta's en dergelijke) die het leuk vinden projecten in de ICT-sfeer te ondersteunen. Vraag hen voor ondersteuning als donateur zowel in geld als in natura.

Sponsors zijn bedrijven die een tegenprestatie willen voor hun bijdrage. De gewenste tegenprestatie is meestal publiciteit of een activiteit voor/met het personeel.

De tegenprestatie moet de aanvrager heel concreet vermelden in zijn brief en er moet bij verteld worden waarom deze tegenprestatie zo aantrekkelijk is voor de sponsor. Uitdrukkelijk vermeld moet worden wat men in natura vraagt en wat in geld. Bij dit laatste verwijst de instelling naar de financiële bijlagen (jaarstukken, begroting en dekkingsplan). Tot slot staat in de brief wie op wélk tijdstip contact opneemt om de aanbieding toe te lichten.

Een van de betere tegenprestaties is het aanbieden van de ontmoetingsfunctie. Bijvoorbeeld: een ondernemer krijgt de gelegenheid een aantal mensen te ontmoeten die in de toekomst misschien klant zouden kunnen worden - zet ze samen in een adviesgroep die twee keer in het jaar bij elkaar komt; of betrek ze bij de voorbereidingsgroep met achteraf een drankje na - heel effectief en het kost zeer weinig.

Denk bij sponsoring niet alleen aan een tegenprestatie via de massamedia maar ook aan:

- een presentatie- of verkooptafel van het bedrijf bij bijvoorbeeld de uitreiking van de certificaten;
- ontvangstmogelijkheden in het ICT-leercentrum voor de sponsor (en eventueel zijn personeel). Bijvoorbeeld dat hij bij de opening een ereplaats krijgt naast de wethouder.

Uitvoerige informatie over het zoeken naar geld/middelen treft u aan:

- Op de cd-rom *Haalbare Kaart*; informatie voor verenigingen, stichtingen en werkgroepen die hun begroting sluitend willen maken. Gratis aan te vragen bij het VSB-fonds per e-mail: [vsb-fonds@vsbfonds.nl](mailto:vsb-fonds@vsbfonds.nl) onder vermelding van uw adresgegevens.
- In de SeniorWebKennisbank ([www.seniorweb.nl/kennisbank](http://www.seniorweb.nl/kennisbank)) bij de module *Geldzoeken door een lokale SeniorWeb-groep*.



## Samenwerkingsmogelijkheden/ samenwerkingspartners

13

Bij motivatie en educatie op maat en educatie buitenshuis staan wensen van de cliënt centraal. Echter de bevindingen van zijn omgeving moeten niet veronachtzaamd worden. Zo kan het zijn dat de cliënt thuis les wil en de vaste bezoeker van de Zonnebloem aangeeft dat de cliënt erbij gebaat zou zijn om meer onder de mensen te komen. In een gesprek worden cliënt en de bezoeker het eens: de eerste lessen thuis en daarna naar een leercentrum. Samen constateren zij wel een vervoers- en een didactisch probleem omdat een les van twee uur te veel energie vergt.

### Twee weten meer dan één

Door de vervoersdienst van bijvoorbeeld het Rode Kruis in te schakelen kan de cliënt naar een ICT-leercentrum vervoerd worden. De vervoersdienst laat weten alle medewerking te kunnen geven. De coördinator van het dichtstbijzijnde ICT-leercentrum meldt echter problemen met de leerlocatie. Men heeft namelijk alleen dinsdagmiddag van 14.00 tot 16.00 uur de beschikking over een leslokaal van een lokale Rabobank. Er worden dan strak georganiseerde klassikale lessen van twee uur gegeven en met de concentratieproblemen zal 100% deelname niet lukken.

De coördinator ziet drie opties:

- de cliënt kan de lessenreeks twee keer volgen tegen één prijs - maar de vervoerskosten verdubbelen dan wel;
- een andere deelnemer of de docent komt bij de cliënt langs met een laptop en herhaalt het tweede deel;
- er is op redelijke afstand een internetcafé in de omgeving. Daar kan een 1-op-1 introductieprogramma gegeven worden tijdens de inloopmiddag. Zo kan de cliënt toch andere mensen ontmoeten.

Samenwerking is dus belangrijk. De filosofie bij samenwerking is stevast dat je niet altijd zelf het wiel hoeft uit te vinden en dat je mag profiteren van elkaars sterke kanten. Samenwerken kan zorgen voor verlichting van taken en continuïteit; je hebt de beschikking over meer vaardigheden, ervaringen, contacten en er is meer kennis. De ervaring leert dat lang niet alle samenwerking van een leien dakje gaat. Vooral op 'hoog' niveau moet flink gewerkt en gepraat worden voordat een samenwerking rond is. Maar wanneer het gaat over bovenstaande situatie dan blijken er op vrijwilligersniveau bijna nooit belemmeringen te zijn. Belangrijk in dit soort gevallen is dat er één contactpersoon is die tevens zaken oppakt wanneer er iets fout gaat of moet veranderen.

### Overlegpunten

In het overleg vooraf moeten minimaal drie vragen duidelijk beantwoord worden:

- wat willen/verwachten we van elkaar?
- hoe regelen we dat?
- welke kosten zijn er en wie neemt deze voor zijn rekening?



51

## 13

Tussentijds houdt de contactpersoon bij of de afspraken goed nagekomen worden. Na afloop is een evaluatief gesprekje goed om van de resultaten te leren en eventueel elkaar beter te leren kennen voor een volgende klus.

Het loont om in eigen omgeving de namen en adressen op een rijtje te hebben van (contactpersonen van) organisaties die raakvlakken hebben met:

- activiteiten van en voor ouderen/gehandicapten;
- vervoer van ouderen en gehandicapten;
- computers en internet; scholing en toepassingen;
- werving en begeleiding van vrijwilligers;
- financieringsbronnen.





## Ondersteuning contactpersonen

Educatie thuis of buitenshuis is in vele gevallen nét iets anders dan beschreven en de tweede keer is nét iets anders dan de eerste keer. Kortom: hét recept en dé checklist zijn niet te geven.

Maar je zult er voor de eerste keer aan moeten beginnen of je staat - ondanks je grote ervaring - voor een probleem. Bij wie moet je dan te rade, wie kan je helpen? Hiervoor zijn een aantal mogelijkheden.

### Patiënten-/consumentenverenigingen

Vragen over specifieke ervaringen rondom bijvoorbeeld concentratieproblemen, aangepaste hard- en software, bijzondere onderwijsmethoden, interessante toepassingen en dergelijke kunt u stellen aan de patiëntenverenigingen. Het kan zijn dat u niet direct informatie krijgt maar dat men anderen weet die dat wel (zouden kunnen) hebben. Via onder andere [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl) en [www.handilinks.nl](http://www.handilinks.nl) kunt u deze verenigingen opzoeken.

### SeniorWeb

Voor degenen die ambassadeur zijn bij SeniorWeb is er de *Ambassade*. De Ambassade is het virtuele kantoor van de vrijwilligers. Ambassadeurs kunnen ervaringen en informatie uitwisselen en vragen stellen aan elkaar; een leuke en interessante onderlinge hulpdienst.

Voor allerlei algemene zaken rond computer en internet is er de *SeniorWeb-Kennisbank* ([www.seniorweb.nl/kennisbank](http://www.seniorweb.nl/kennisbank)). Deze Kennisbank bevat informatie over de opzet van een ICT-leercentrum, lesmateriaal, didactiek en nieuwe toepassingen. Iedereen die informatie nodig heeft en iedereen die de SeniorWebKennisbank van informatie kan voorzien is welkom. Het gebruik is geheel gratis. Als tegenprestatie vraagt SeniorWeb wel aan iedere gebruiker om twee keer per jaar een beperkt aantal vragen in te vullen op een elektronisch vragenformulier.

### HCC: gebruikersgroep Bitje Speciaal

De doelgroep van deze gebruikersgroep bestaat uit personen (computergebruikers) met een lichamelijke en/of geestelijke functiebeperking. De gebruikersgroep komt op voor deze doelgroep, voor wie de computer een heel speciale betekenis kan hebben. Ook verzamelt hij informatie voor de groep. En Bitje heeft een V&A-rubriek en Telefonische Vraag & Antwoord-dienst ([www.bitje.nl](http://www.bitje.nl)).

### Leer/doecentra met ervaring

Een interessante mogelijkheid is eens in uw eigen omgeving te kijken of er al leercentra draaien waarin diverse partners met elkaar samenwerken. Met de organisatoren kunt uw aanpak, ideeën en de daarbij gerezen vragen bespreken. Vrijwilligers uit een goedlopend leercentrum kunnen uw initiatief adopteren en staan u met raad en daad bij.



# 14

## **Adviseurs/consulenten/beroepskrachten andere organisaties**

Een andere mogelijkheid is om na te gaan of er adviseurs/consulenten zijn waarmee u uw vragen kunt doornemen. Zij werken kosteloos voor u vanuit de koepelinstelling van uw organisatie, samenwerkingspartners of vanuit een provinciale of gemeentelijke steunfunctie.

## **Bedrijven**

Er zijn bedrijven die gespecialiseerd zijn in hard- en software voor gehandicapten. Adressen hiervan zijn onder andere te vinden onder [www.handilinks](http://www.handilinks.nl), aanklikken op Computers en Handicap.

## **Deskundigheidsbevordering**

Een mogelijkheid zijn trainingen en scholingsbijeenkomsten te volgen bij dezelfde instellingen die boven vermeld zijn. Vraag er bij hen naar - en naar de financieringsmogelijkheden wanneer de bijeenkomsten niet gratis zijn.

Bij gestructureerde samenwerking is het mogelijk op lokaal niveau de werving van educatie op maat en de deskundigheidsbevordering ter hand te nemen. Op landelijk, provinciaal of op districtsniveau is het mogelijk dat SeniorWeb Nederland een 'train de trainers' van stafmedewerkers verzorgt.



## Wat gebeurt er (binnenkort) in de praktijk?

15

Het is interessant te weten wat er in de praktijk leeft aan ideeën, welke ervaringen opgedaan zijn en welke suggesties gedaan kunnen worden. Het gaat om signalering, motivatie en educatie.

### Signaleringsactiviteiten

Het is de directe omgeving van de cliënt die signaleert dat internet mogelijk een verrijking voor de cliënt kan zijn. De directe omgeving zijn niet alleen de familie, kennissen en burens maar ook:

- vrijwillige bezoekers vanuit de kerken, Rode Kruis, Humanitas, Zonnebloem, ouderenbonden;
- medewerkers van de Thuiszorg die regelmatig contact hebben met cliënten;
- maatschappelijk werkers;
- huisartsen;
- fysiotherapeuten.

Bij de periodieke cliëntbespreking kan de vraag 'heeft deze cliënt baat bij internet?' gesteld worden. Afhankelijk van wat gewenst is, activiteiten binnenshuis of juist buitenshuis, kan men dan bekijken of een cursus internet thuis of bij een ICT-leercentrum een optie is.

Een suggestie zou zijn om als leercentrum voor de andere lokaal opererende instellingen een informatiemiddag te houden en/of een folder te verstrekken. Hierin zet een ICT-leercentrum de mogelijkheden van motivatie en educatie op maat uiteen. Aan de orde moet komen hoe instellingen hun medewerkers ervan bewust maken dat met name (klein)kinderen in te schakelen zijn bij de motivatiefase.

### Motivatie-activiteiten

'Zien doet eten' geldt bij internet zeer sterk. Een demonstratie is een sterk middel, vooral wanneer ingespeeld wordt op interesses, (vroegere) hobby's, (vroegere) woonplaatsen en (vroegere) vakantiebestemmingen van cliënten. Het verzenden van boodschappen naar e-mailadressen van degene die hen na aan het hart liggen doet wonderen, vooral wanneer er meteen geantwoord wordt.

- In een aantal vakantiecentra waar gehandicapten vertoeven wordt als keuze-activiteit een demonstratie internet gegeven. Ook wordt vakantiegangers tevoren aangeraden niet alleen woonadressen mee te nemen om een Ansichtkaart te kunnen versturen, maar ook e-mailadressen. Een digitale camera mee op de excursie of op het terras foto's schieten en daarna kinderen en vrienden die foto's mailen werkt erg succesvol. Vooral wanneer de ontvangers een leuk bericht van ontvangst terugmailen.



55

De follow-up hierbij luistert nauw. Een suggestie is dat degenen die de demonstratie komen verzorgen, duidelijk aangeven hoe de cliënt in zijn omgeving in contact kan komen met een ICT-leercentrum. Een makkelijke methode is met de cliënt te zoeken in de rubriek 'cursus in de buurt' op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) waarin een actueel overzicht staat, geordend per provincie, plaats of postcode.

- Patiëntenverenigingen organiseren een internetdemonstratie waarin vooral informatie over de ziekte, de mogelijkheid van lotgenotencontact en belangenbehartiging centraal staan. Ook hier is de follow-up belangrijk.

Zo is de Gelderse provinciale dovenvereniging bezig om de door de provincie verspreid wonende doven te organiseren via een virtueel clubhuis. De internetdemonstratie voor haar leden vond plaats in een ICT-leercentrum in samenwerking met een SeniorWeb-ambassadeur die bekend is met de doven- en slechthorenden-problematiek.

(Dove) vrijwilligers gaan op pad om andere doven in internetcafés of met de laptop thuis de basisvaardigheden aan te leren. De begeleiding van de vrijwilligers en/of het oplossen van (technische) problemen gaat in samenwerking met een ICT-leercentrum.

- Een astmacentrum waar cliënten een aantal weken intern verblijven en waar zij oefeningen leren, overweegt een cursus internet te geven tijdens het verblijf van de cliënt. Doel is na vertrek een dagelijks contact met de ex-deelnemers op te bouwen. Enerzijds uit medische motieven om via de onlineverbinding cliënten te bewegen de oefeningen te doen en variatie van oefeningen te bevorderen. Anderzijds vanuit sociale motieven om door deze dagelijkse contacten isolatie te voorkomen; online-contact met de psychologe is dagelijks mogelijk. Hier spreekt men van internet als de 'digitale navelstreng'.

Ook hier is de follow-up een aandachtspunt. Terugvallen op mensen van vlees en bloed is belangrijk, met name bij problemen met instellingen of software, maar ook bij vragen in de sfeer van 'hoe moet dit ook alweer'.

Een suggestie is deze cliënten eveneens te wijzen op de rubriek 'cursus in de buurt' op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl), die een actueel overzicht geeft van leercentra in eigen omgeving. Om de technische problemen de baas te blijven is een lidmaatschap van SeniorWeb of een computerclub aanbevelenswaardig. Wanneer problemen niet via website, e-mail of telefoon op te lossen zijn, dan is er bij SeniorWeb tegen minieme kosten de PC-Hulp aan huis.

### Educatieactiviteiten

Het Reumadorp [www.reumadorp.nl](http://www.reumadorp.nl) is ontwikkeld als dé ontmoetingsplaats op internet voor iedereen die iets met reuma te maken heeft of er meer over wil weten. Het Reumadorp biedt:

- Contact met lotgenoten;
- Informatie over (leven met) reuma;
- Ontspanning en gezelligheid.

In samenwerking met SeniorWeb kan een cliënt twee keer les aan huis krijgen om in het Reumadorp te kunnen 'leven'. In de meeste gevallen lukt dat: de icon van het Reumadorp wordt door de docent op het beginscherm gezet. Daarna wordt de cliënt geleerd hoe de computer aan- en uitgezet wordt, met de muis om te gaan, hoe het Reumadorp in te gaan, hoe het te verlaten en hoe vragen gesteld kunnen worden.

Wanneer een reumapatiënt niet kan beschikken over financiën om een computer met internet aan te schaffen, kan er door ANGO een bijdrage gegeven worden om de aanschaf te vergemakkelijken.

- Voor (oudere) verstandelijk gehandicapten wordt eens in de maand een avond een vormingscentrum afgehuurd om diverse activiteiten te kunnen organiseren. Het is vooral een soos om elkaar te ontmoeten. Een van de activiteiten is altijd computeren en internetten omdat er een lokaal is met vijftien computers. Kinderen uit de buurt in de leeftijd van 8 tot 12 geven vol overgave demonstratie en les. Enige deelnemers hebben thuis al een computer - de follow-up wordt hierbij geregeld door familie.

Het meerjarige Eindhovense project Escape beoogt 15 maatschappelijk geïsoleerden via internet met elkaar en anderen in contact te brengen. Doel is vast te stellen of het gevoel van eenzaamheid bij hen door internetgebruik wezenlijk kan worden verminderd.

De deelnemers worden geselecteerd in overleg met betrokken lokale organisaties van het Rode Kruis, de Zonnebloem, St. Welzijn Ouderen en het maatschappelijk werk. Selectiecriteria zijn onder andere: weinig mogelijkheden hebben om naar buiten te gaan, bezoek krijgen van een van de betrokken hulporganisaties en bereid zijn om aan evaluaties mee te werken.

De deelnemers ontvangen de benodigde apparatuur voor de looptijd van het project in bruikleen, tenzij eerder door partijen wordt vastgesteld dat continuering in individuele gevallen niet zinvol/gewenst is.

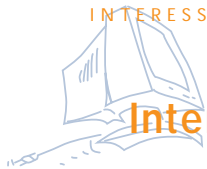
De deelnemers en hun vaste begeleider van de hulporganisatie worden beiden aan huis door een vrijwilliger van SeniorWeb geïnstrueerd in het gebruik van hard- en software. Daarna blijft de SeniorWeb-vrijwilliger beschikbaar voor hulp en raad op dit terrein.

Door middel van metingen zal door medewerkers van de Vrije Universiteit van Amsterdam zo objectief mogelijk worden vastgesteld wat de effecten van het gebruik van de geboden faciliteiten zijn.

- Veel leercentra waarin ambassadeurs van SeniorWeb participeren, hebben een hulp-aan-huisproject. Tegen betaling van een beperkte lesbijdrage en de reiskosten zijn in de loop van tijd honderden cliënten geholpen. In de rubriek 'cursus in de buurt' op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) staat een actueel overzicht van de ICT-leercentra gerubriceerd naar provincie, postcode of plaats.

- In enkele plaatsen schakelt het Nederlandse Rode Kruis jongeren in om iedereen te helpen die thuis zit en de computer wil leren kennen. Ook schieten deze jongeren te hulp wanneer er problemen met de techniek en de software zijn.





## Interessante ontwikkelingen

In het kader van motivatie en educatie aan huis staat de 'voordeelkant' van de gebruiker centraal. Wat heb ik eraan? is de meest gestelde vraag. Wat in deze publicatie niet zo aan de orde is geweest, zijn de ontwikkelingen die voor de deur staan. Deze doen een beroep op zowel ouderen/gehandicapten als op organisaties in de directe omgeving van ouderen.

Hieronder een blik op een tweetal concepten: de zorgkring per telefoon én e-mail en het WijkWijdeWeb. In beide gaat het om participatie ten gunste van het eigen voordeel én die van de directe leefomgeving, hetgeen elkaar versterkt.

### Zorgkring per telefoon én e-mail

De telefooncirkel is een bekend, gewaardeerd en simpel instrument. Vooral bedoeld om alleenstaanden een gevoel van veiligheid te bieden en contacten voor degenen die slecht het huis uit kunnen. Het idee is de telefooncirkel uit te breiden met internet. Hiermee worden de voordelen van de telefoon (bekende techniek - minder storingsgevoelig - 1-op-1 contact) gekoppeld aan de voordelen van internet.

### Organisatie

De zorgkring bestaat uit acht à tien deelnemers die niet te ver van elkaar af wonen. De zorgkring heeft een 'host', de vrijwilliger van de telefooncirkel (Rode Kruis - Zonnebloem), een co-host (een van de leden van de zorgkring) en een vrijwilliger die inspringt wanneer een computer kuren krijgt.

### Werking

Voor een bepaald tijdstip in de ochtend meldt iedereen per e-mail dat het al dan niet goed met hem of haar gaat. In tegenstelling met de telefooncirkel zijn er nu niet twee contacten maar tien. Iedereen van de kring kan nota nemen van hoe het een ander vergaat. Hierop kan iedereen eventueel inspringen. Er kan bijvoorbeeld ook aangegeven worden wat men die dag van plan is en wat eventueel samen gedaan kan worden. Een van de leden gaat bijvoorbeeld naar haar dochter in Amsterdam en biedt een lift aan.

Een ander lid meldt dat zij een grote pan boerenkool wil maken en dat zij het leuk vindt om samen te eten. Haar boodschap: geef even op of je komt dan weet ik hoeveel ik moet koken.

Ook is mogelijk gezamenlijk online een discussie aan te gaan of projectmatig informatie te zoeken (maar ook lekker ruzie te maken!).

Zijn er zaken die men niet op het scherm wil zetten maar wel aan een van de leden wil vertellen dan kan dit per individuele e-mail of per telefoon.

### Techniek

Alle leden van de zorgkring hebben een (eenvoudige) computer met internetverbinding en hebben een mailgroep gevormd. Dit kan door gewoon in het op bijna iedere computer aanwezige programma Outlook een groep van e-mailadressen aan te maken. Het is tevens mogelijk een mailgroep op een moedercomputer te starten, bijvoorbeeld op die van SeniorWeb. Hierbij kan dan geprofiteerd worden van andere diensten die SeniorWeb biedt.



Wanneer het computernetwerk kuren vertoont of een computer geen meldingen kan ontvangen/verzenden wordt de telefoon meteen weer in gebruik genomen.

### Het WijkWijdeWeb

Nu er al meer dan een miljoen senioren het 'internetkunstje' kennen is de vraag of de computer er alleen maar is om ver weg wonende kinderen te mailen of om een uurtje per dag te surfen. Er lijkt veel meer mogelijk wanneer men het WereldWijdeWeb met z'n miljarden pagina's links laat liggen en internet gaat gebruiken voor 'nuttige activiteiten' dicht bij huis: het WijkWijdeWeb. Dáár liggen de voordelen voor het opscheppen. Niet alleen voor ouderen maar voor iedereen: internet als smeermiddel voor sociale cohesie in de wijk!

Ondanks de grote toeloop van ouderen op het internet moet de grootste groep ouderen eerst nog overtuigd worden van het nut van de computer en internet. Zij lopen niet warm voor de voordelen van e-mailen all-over-the-world wanneer hun (klein)kinderen op loopafstand wonen. Zij worden pas overtuigd wanneer ze simpele en bruikbare toepassingen bij hun wijkgenoten zien werken; toepassingen die de kwaliteit van hun eigen leven merkbaar kunnen verbeteren.

Een ander gegeven is dat computergebruikers snel uitgesurft raken en zich afvragen of er nog meer koekjes in de trommel zitten behalve surfen. Het WereldWijdeWeb raakt een beetje uit het zicht maar de computer is toch wel een prettig deel van hun leven geworden. Zij zien of zoeken andere toepassingen. Toepassingen waaraan ze plezier beleven (genealogie) en/of die nuttig zijn (internetbankieren), die hun kwaliteit van leven kunnen verbeteren (de boodschappendienst voor ouderen), die de juiste informatie over activiteiten in de wijk geven of waarmee financieel voordeel te behalen valt, bijvoorbeeld via ruildienstsysteem.

### Aanloop naar het WijkWijdeWeb

Er zijn ex-cursisten van leercentra die onderling met e-mail hun contacten onderhouden, ambassadeurs en (ex-)cursisten die in hun ICT-leercentrum onder de koffie nieuwe toepassingen bedenken, helemaal gericht op hun specifieke wensen: lifestyle (de concertgroep die op een mooie dag spontaan oproept voor een fietstocht) en drijvend op enthousiasme en geborgenheid ('Wie heeft er vanavond zin om samen de voetbalwedstrijd te kijken? Meld je dan weet ik hoeveel stoelen ik moet neerzetten.')

Dit zijn al de eerste signalen en vingeroefeningen voor het WijkWijdeWeb. Want dit web gebruikt internet in eigen omgeving om met wijkgenoten - jong en oud - specifieke informatie te genereren en specifieke voorzieningen te creëren vóór je wijk. Hieronder voorbeelden waarvan de verwachting is dat ze op niet al te lange tijd werkelijkheid zijn.

Een ontwikkeling die met name ouderen zal aanspreken is de 'e-zorgkring' als aanvulling op de alom bekende telefooncirkel (zie hiervoor). Algemenerere toepassingen hebben méér en gevarieerdere gebruikers nodig om een succes te worden. Neem een onderlinge boekenuitleen in een dorp waar zelfs de bibliotheekbus niet meer verschijnt. Alléén de *Bouquetreeks* is niet interessant maar alléén boeken over architectuur ook niet. Er moeten boeken zijn voor volwassenen, voor kinderen, voor Nederlandstaligen en voor anderstaligen.

Wijkbewoners zullen steeds meer nuttige/interessante toepassingen voor zichzelf zien: op loopafstand, direct 'aanraakbaar' en met vertrouwde mensen.

### Realiseren van het WijkWijdeWeb

Zo komt als vanzelf het WijkWijdeWeb in zicht: internet wordt door jong en oud in eigen wijk gebruikt om voor de wijk specifieke toepassingen en voorzieningen te creëren.

Welke toepassingen ontstaan, wordt bepaald door twee aspecten:

- 1 Aansluiting op de specifieke behoeften van wijkbewoners. Zo zal in een sterk vergrijsde wijk een meerij-service waarschijnlijk in een behoefte voorzien maar dit zal ook een uitkomst zijn voor dorpen waar het openbaar vervoer verdwenen is.
- 2 Wie neemt het initiatief voor onderdelen van het WijkWijdeWeb?  
In rolpatronen gedacht: zijn dat de mannen vanuit drang naar techniek die een gereedschapspool opzetten of de vrouwen die vanuit zorgzaamheid een open eettafel willen starten; jongeren die medestanders zoeken om een ontmoetingsplek te creëren, of ouderen die de historie van hun wijk op een site willen zetten? Vanuit organisaties gedacht: het Rode Kruis dat e-zorgkringen begeleidt, een Stichting Welzijn Ouderen die een lokale Seniorenkrant maakt, of het woon-zorgcentrum dat een boodschappendienst opzet.

Deze voorbeelden zijn te realiseren met simpele computers, op iedere computer al aanwezige internetsoftware en het zelf oprichten van een mailgroep.

Ingewikkelder wordt het wanneer een wijk bijvoorbeeld autosharing wil opzetten als een voordelig vervoersaanbod voor buurtbewoners. Hierbij is real-time reservering een must. Dit soort systemen zijn bij autoverhuurbedrijven en reisbureaus al jaren bekend. Misschien zou een simpele versie ontwikkeld kunnen worden. Dit kan men aan de ANWB vragen, maar ook aan de Digitale Broedplaatsen. Hiervan zijn er vier in Nederland als uitvloeisel van de Digitale Trapveldjes (zie [www.trapveld.nl](http://www.trapveld.nl)). Ontwikkelde software kan dan gratis beschikbaar gesteld worden. De ICT-leercentra en de ambassadeurs van SeniorWeb helpen ongetwijfeld graag bij de introductie van deze initiatieven.

Soms weigeren computers en krijgen ze last van virussen. De verhalen en de wanhoop eromheen bevorderen niet de lust om met ICT aan de gang te gaan. Dan is in de wijk een vrijwillige pc-hulpdienst wel nodig - bijvoorbeeld in samenwerking met de landelijk opererende pc-hulpdienst van SeniorWeb, die al 350 actieve helpers kent. Op de website van SeniorWeb staat in de linkerkolom de rubriek 'PC en internet'. Na het aanklikken hiervan ontvouwen zich onder andere de rubrieken PC-Hulp, MacHulp en Virusinformatie.

Concept en techniek van het WijkWijdeWeb zijn simpel: thuis een computer met internetverbinding en je aansluiten bij een besloten wijkmailgroep met een host. Ook het proces is niet te moeilijk: specifieke behoeften van de wijk verkennen en omzetten in simpele digitale toepassingen, samen met andere organisaties in de omgeving. Om het WijkWijdeWeb te stimuleren en te initiëren is het wijs geen 50+-stempel op de activiteiten te drukken (al kan dit uit bekostigingsoogpunt weleens verleidelijk zijn).

## 16

**Randvoorwaarden om het WijkWijdeWeb te realiseren**

Om in een dorp, buurt of wijk dergelijke toepassingen op te zetten, moet aan een paar randvoorwaarden voldaan worden:

- Zoveel mogelijk wijkbewoners moeten vaardig worden op de computer. De bijbehorende educatie moet betaalbaar en (geografisch en intellectueel) bereikbaar zijn.
- Daarnaast zal internet de eerste jaren op veel openbare plaatsen aanwezig moeten zijn, met liefst ruime openingstijden (vergelijk de begintijd van telefooncellen).
- Welzijnsorganisaties zullen burgers met ideeën en initiatieven moeten ondersteunen met ambachtelijk maar ook met virtueel opbouwwerk.
- Gemeenten kunnen het WijkWijdeWeb stimuleren door te zorgen dat educatie en 'telefooncellen' beschikbaar zijn. Ook moeten zij ICT-leercentra in staat stellen naast hun cursussen, activiteiten te organiseren gericht op ontmoeting en participatie. Zij zullen ook middelen ter beschikking moeten stellen voor wie geen computer kan betalen.

**Een schot voor open doel...**

Het WijkWijdeWeb bevordert de sociale cohesie, verhoogt de leefbaarheid en participatie van ouderen. Met als bonus: geen emotionele discussies over digitale luchtkastelen en betaalbaar door de inzet van vrijwilligers. Hieraan willen particuliere fondsen ongetwijfeld bijdragen en het bedrijfsleven zal mogelijkheden zien om hun maatschappelijk verantwoord ondernemerschap te kunnen tonen. Makkelijker kan het een gemeentelijke overheid niet gemaakt worden bij de beslissing dit soort activiteiten te stimuleren en structureel te ondersteunen.



## Andere relevante documentatie

17

SeniorWeb heeft in 2001 een onderzoek gedaan om tot een voorstel te komen ter verbreding van financiële mogelijkheden om gebruik te kunnen maken van internet. Het onderzoek is specifiek gericht op senioren, die leven van een inkomen rond het sociaal minimum en die door een handicap, functiebeperking of chronische ziekte aan huis gebonden zijn. De rapportage van het onderzoek droeg de titel 'Achter de geraniums of achter de computer?'

### Rapport 'Achter de geraniums of achter de computer?'

Het onderzoek dat ten grondslag ligt aan dit rapport is in opdracht van de Stichting SeniorWeb uitgevoerd door drs. A. de Jong, Landelijk Kenniscentrum Computergebruik & Handicap, en werd gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ter bewaking van voortgang en kwaliteit en daarnaast ter vergroting van het draagvlak heeft een begeleidingscommissie het traject gevolgd. De commissie was samengesteld uit vertegenwoordigers van de Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad (CG-raad), de Ouderenorganisaties Unie KBO, ANBO en PCOB en de Stichting SeniorWeb.

In dit rapport worden vier beleidsaanbevelingen gedaan om de financiële mogelijkheden van de groep senioren die door een functiebeperking, chronische ziekte of handicap aan huis gebonden is en leeft van een inkomen rond het sociaal minimum, te verbreden teneinde gebruik te kunnen maken van internet. Deze groep kan zeer gebaat zijn bij het gebruik van internet, onder meer voor het zelfstandig inwinnen van informatie en het leggen van contacten buiten de deur. Om deze groep toegang te bieden tot internet is financiële steun nodig. Tot de kosten voor internetgebruik door deze groep behoren: een pc met hard- en softwareaanpassingen, de onafhankelijke advisering van de juiste aanpassingen, de uitleen van apparatuur om te kunnen oefenen, de instructie, de aansluitkosten en de telefoonkosten.

Gewezen wordt op de obstakels waardoor het internet voor deze groep momenteel in de praktijk niet toegankelijk is, ondanks het streven van de overheid om het internetgebruik voor iedereen toegankelijk te maken. Naast de financiën worden de volgende obstakels genoemd:

- Geografische belemmeringen, zoals het niet-aanwezig zijn van zogenaamde 'digitale trapveldjes om de hoek'.
- Inadequate voorzieningen, zoals onder meer het niet-voorhanden zijn van specifieke aanpassingen op de digitale trapveldjes, die nodig zijn om handicaps of beperkingen te overbruggen teneinde de computer te kunnen bedienen.

Door een aantal partijen wordt het grote nut van dit medium onderstreept. Het kennisplatform gehandicapten onderstreept in dat verband dat overheidsinformatie via internet moeilijk toegankelijk is. De Stichting Maatschappij en Onderneming (SMO) concludeert in een onderzoek dat het aanbod van ICT en ICT-hulpmiddelen voor mensen met een handicap onvoldoende is in kwaliteit en



63

kwantiteit en dat de regelgeving voor de financiering van aanpassingen onoverzichtelijk is. De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) stelt in een advies dat het gebruik van computer en internet gestimuleerd zou moeten worden bij chronisch zieken en gehandicapten. In het proefschrift van Wim Koole (1993) werd de positieve bijdrage vastgesteld van het medium televisie op het gebied van welbevinden van met name hen die zich eenzaam voelen. Verondersteld mag worden dat een medium als internet, vanwege het interactieve karakter, een nog belangrijkere bijdrage kan betekenen in dit opzicht.

Tevens wordt aangegeven dat in landen als de Verenigde Staten en Zweden de ontwikkelingen op dit gebied beter worden ondersteund en dat de Europese Unie een actieprogramma heeft opgezet met als doel te bevorderen dat alle burgers profiteren van de informatiesamenleving.

Ten slotte wordt een viertal beleidsaanbevelingen gedaan ter verbetering van het vergoedingstelsel in Nederland, teneinde op termijn de voornoemde groep tegemoet te kunnen komen in de kosten van het internetgebruik en de toegang tot dit medium te bevorderen. Daarbij is onderscheid gemaakt in aanbevelingen op de korte en lange termijn en is aansluiting gezocht bij recente ontwikkelingen in het veld, zoals de modernisering van de AWBZ, het instellen van een participatiefonds in diverse Nederlandse gemeenten en het ijveren van de CG-raad voor een 'algemene wet bijzondere kosten'. De volgende beleidsaanbevelingen worden gedaan:

64

*Op de korte termijn:*

- Het vergoeden van de kosten van internettoegang op ADL-indicatie, wanneer geen aanspraak gemaakt kan worden op de gangbare wetten en regelingen die de kosten kunnen vergoeden.
- Het fiscaal aftrekken van kosten voor internettoegang, bij een inkomen dat na aftrek van buitengewone lasten rond het minimum uitkomt.

*Op de lange termijn:*

- Het instellen van een landelijk participatiefonds.
- Het instellen van een Algemene Wet Bijzondere Kosten.

Bijlage 3 van het rapport vermeldt de overige wet- en regelgeving vergoeding van (onder meer) bijzondere kosten ten gevolge van handicap of functiebeperking:

- **AWBZ (algemene wet bijzondere ziektekosten)**  
Voor de vergoeding van huishoudelijke hulp, verzorging, verpleging, begeleiding en hulpmiddelen.
- **ZFW (ziekenfondswet)**  
Voor de vergoeding van hulpmiddelen.
- **WVG (wet voorziening gehandicapten)**  
Voor de vergoeding van vervoersvoorzieningen, hulpmiddelen en woonvoorzieningen.
- **WIB (Wet inkomstenbelasting 2001)**  
Heffingskortingen.
- **WSW (Wet voorziening Sociale Werkplaats)**  
Arbeid onder aangepaste omstandigheden.

- **LGF (leerlinggebonden financiering)**  
Leerling gebonden financiering ('Rugzak').
- **Waz, WAO, Wajong (Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen / Wet arbeidsongeschiktheid / Wet arbeidsongeschiktheid jongeren)**  
Inkomensvoorziening voor mensen met een arbeidshandicap.
- **TOG (tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapten)**  
Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende meervoudig en ernstig lichamelijk gehandicapte kinderen.
- **Welzijnswet, flankerend ouderenbeleid**  
Maaltijdvoorziening en andere ondersteunende diensten.
- **ABW (algemene bijstandswet)**  
Overige voorzieningen of wanneer men geen aanspraak kan maken op een andere vorm van vergoeding.

### Handleiding 'Internetcafé en pc-leercentrum in een woonzorgcentrum'

Te downloaden via [www.seniorweb.nl/wzc](http://www.seniorweb.nl/wzc), aanklikken op 'Handleiding'.

### Onderzoeksrapport 'Ouderen en @penstaartjes'

Te downloaden via [www.seniorweb.nl/wzc](http://www.seniorweb.nl/wzc), aanklikken op 'Rapport'.







## Aan de slag:

### (kopieerbare) checklists voor contactpersonen

Om de situatie per cliënt op een rijtje te kunnen zetten en ernaar kunnen handelen, zijn checklists ontworpen. Deze geven handvatten maar zijn absoluut geen wet van Meden en Perzen voor de contactpersoon. Ook de onderstaande volgorde is niet bindend.

Door de checklists te kopiëren, in te vullen en in een map te doen, ontstaat een overzicht per cliënt. Dit overzicht bewijst zijn nut bij de besluitvorming tussen cliënt en contactpersoon en in een later stadium de evaluatie. Tevens zorgt het voor overdracht van kennis naar samenwerkingspartners en voor continuïteit bij afwezigheid van de contactpersoon.

#### Werkbladen zijn:

- A Overzicht dossier
- B Motiveren
- C Inventarisatie ICT-leermogelijkheden in eigen omgeving
- D Mate van mobiliteit cliënt
- E Keuze lesmethode
- F Keuze docent/voortgang privé-les thuis/begeleiding
- G Keuze docent/voortgang minigroep
- H Inventarisatie technische belemmeringen
- I Samenwerkingsmogelijkheden/samenwerkingspartners
- J Nazorg
- K Ondersteuning contactpersoon
- L Aanvullingen/wijzigingen e-mailadressen en hyperlinks



Naam cliënt : \_\_\_\_\_

Telefoonnr. : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Naam contactpersoon : \_\_\_\_\_

Telefoonnr. : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

E-mailadres : \_\_\_\_\_

Relatie cliënt/contactpersoon:

- partner
- (klein)kind
- familie
- buur
- kennis/vriend
- vrijwillige hulpverlener van : \_\_\_\_\_

professionele hulpverlener nl. : \_\_\_\_\_

Eerste contact gelegd op : \_\_\_\_\_

## Checklists die ingevuld zijn:

- Overzicht dossier
- Motiveren
- Inventarisatie ICT-leermogelijkheden in eigen omgeving
- Mate van mobiliteit cliënt
- Keuze lesmethode
- Keuze docent/voortgang privé-les thuis/begeleiding
- Keuze docent/voortgang minigroep
- Inventarisatie technische belemmeringen
- Samenwerkingsmogelijkheden/samenwerkingspartners
- Nazorg
- Ondersteuning contactpersoon

Opmerking contactpersoon: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- De omgeving:**  partner  (klein)kind  familie  buur  kennis/vriend  
 vrijwillige hulpverlener van: \_\_\_\_\_  
 professionele hulpverlener nl. \_\_\_\_\_

**geeft aan dat internet het leven van de cliënt kan verrijken.**

De cliënt is:  niet  nauwelijks  iets geïnteresseerd in computers en internet omdat:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**De cliënt is geïnteresseerd in de volgende direct mogelijke toepassingen:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> <b>E-mailen met</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• familie nl. _____</li> <li>• vrienden nl. _____</li> <li>• kennissen nl. _____</li> </ul> <input type="checkbox"/> <b>Informatie over</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ouderen _____</li> <li>• ziekte nl. _____</li> <li>• handicap nl. _____</li> </ul> <input type="checkbox"/> <b>Participatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lotgenotencontact _____</li> </ul> <input type="checkbox"/> <b>Mailgroepen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontmoetingen _____</li> <li>• computers &amp; internet _____</li> <li>• _____</li> </ul> | <input type="checkbox"/> <b>Dagelijks nieuws</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kranten _____</li> <li>• tv _____</li> <li>• achtergrondinformatie _____</li> </ul> <input type="checkbox"/> <b>Hobby's</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> </ul> <input type="checkbox"/> <b>Spelletjes en puzzels</b><br><input type="checkbox"/> <b>Internetbankieren</b><br><input type="checkbox"/> <b>Winkelen</b><br><input type="checkbox"/> <b>Andere onderwerpen/toepassingen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul> |
|--|--|

**De cliënt is geïnteresseerd in mogelijke toepassingen in de nabije toekomst:**

- WijkWijdeWeb  E-zorgkring in eigen omgeving

**Een aantal aangekruiste direct mogelijke toepassingen wordt gedemonstreerd:**

- thuis door:  partner  familie  hulpverlener  contactpersoon  
 eventueel in samenwerking met \_\_\_\_\_  
 in een ICT-leercentrum in de omgeving tijdens:  
 inlooppmiddag  kennismakingsmiddag  reguliere les  
 als onderdeel van een reguliere bijeenkomst van:  
 patiëntenvereniging  ouderenbond  buurtcentrum  
 tijdens recreatieve activiteiten en georganiseerde vakantie  
 overig nl. \_\_\_\_\_

Demonstratie vindt plaats op: \_\_\_\_\_

bij: \_\_\_\_\_ door \_\_\_\_\_

Reactie cliënt: \_\_\_\_\_

- Cliënt: geeft aan:  gaat niet verder omdat \_\_\_\_\_  
 overweegt mogelijkheden/neemt zelf weer contact op  
 gaat door  mits \_\_\_\_\_

Opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



voor meerdere ICT-leercentra, evenzovele werkbladen kopiëren

ICT-leercentra zijn er in vele vormen en maten. Van een computerlokaal met 20 computers in een school tot twee computers in een woonzorgcentrum. Met lesmethoden die variëren van 'zeg maar wat u wilt leren' tot strak gehanteerde lesopzet. Van gebruik van dikke boeken tot het verstrekken van twee A4-tjes per les. Van inschakeling van vrijwilligers tot het inhuren van professionals. Van onderdak in een bank tot onderdak in een dorps huis. Het criterium is of er in georganiseerd verband mogelijkheden zijn computer en internet de baas te worden.

Naam organisatie : \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Contactpersoon : \_\_\_\_\_

Telefoonnr. : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

E-mailadres : \_\_\_\_\_

## C

### Bereikbaarheid per ICT-leercentrum:

70

Per openbaar vervoer :  goed  matig  slecht  niet

Per auto :  goed  matig  slecht  niet

Parkeermogelijkheid :  goed  matig  slecht  niet

Cursuslocatie :  op begane grond  op verdieping  lift aanwezig

### Ingesteld op werken met niet-mobiele ouderen/deelnemers met een handicap?:

Ja  Nee  er is voldoende bereidheid aanpassingen door te voeren

### Is er een wachtlijst?

Nee  Ja  nl. \_\_\_\_\_ maanden.

Eventuele opmerkingen cliënt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Fysiek

- Kan huis niet/nauwelijks uit
- Kan met hulpmiddelen op eigen kracht huis uit
- Heeft eigen vervoermiddel voor buitenshuis
- Kan met openbaar vervoer reizen
- Kan met aangepast vervoer reizen
- Reizen kan, maar mag niet langer duren dan \_\_\_\_\_
- Kan naar ICT-leercentrum mits cursus gelijkvloers gegeven wordt of er een lift is
- Fysieke situatie kan per dag verschillend zijn/regelmatige deelname onzeker
- Moet begeleid worden

In deze situatie is aan te bevelen:

- Thuis
- Indien vervoer mogelijk is, in ICT-leercentrum \_\_\_\_\_  
Hiervoor samenwerken met \_\_\_\_\_
- In ICT-leercentra met evt. inhaalles thuis  
Hiervoor samenwerken met \_\_\_\_\_

## Psychisch

### Durft niet van huis weg:

- fobie
- angst voor opspelen kwaal
- angst ontbreken medische voorzieningen/adequate opvang

### Durft niet naar les:

- bang voor een groep/andere mensen
- heeft weinig zelfvertrouwen
- is bang niet mee te kunnen komen

In deze situatie is aan te bevelen:

- thuis  
door: \_\_\_\_\_
- thuis enige lessen vooraf  
door: \_\_\_\_\_
- aangepaste leerstof/omstandigheden/cursustijd in ICT-leercentrum  
overleg met: \_\_\_\_\_
- in ICT-leercentra met bijles/inhaalles thuis  
door: \_\_\_\_\_
- in ICT-leercentrum: \_\_\_\_\_  
contactpersoon daar: \_\_\_\_\_

Bijzondere omstandigheden : \_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen cliënt : \_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Clïent heeft weinig zelfvertrouwen**

In deze situatie overwegen:

- beginnen met een 1-op-1 leersituatie
- na een aantal 1-op-1 lessen eventueel uitbreiden tot minigroep
- werken met modules die het best aansluiten op de motivatie
- bij klassikale lessituatie: enige lessen thuis geven voordat de groepsles begint
- na basiskennis cursist helpen kennis bij te houden
  - indien mobiel: door inloopmiddagen te bezoeken
  - indien immobiel: door online lessen van SeniorWeb te volgen

**Clïent heeft  weinig concentratievermogen  is snel vermoeid**

In deze situatie is te overwegen:

- werken in een minigroep of in een 1-op-1 leersituatie
- korte cursustijd (delen van module behandelen)
- meer pauzemomenten inlassen
- in klassikale situatie, na pauze 'vrijaf'
- (delen van) lessen thuis nogmaals doornemen samen met medecursist
- na basiskennis cursist helpen kennis bij te houden
  - indien mobiel: door inloopmiddagen te bezoeken
  - indien immobiel: door online lessen van SeniorWeb te volgen

E

**Clïent is langzaam van begrip**

- beginnen met een 1-op-1 leersituatie
- na een aantal lessen uitbreiden tot huiskamermethode
- inslijten basishandelingen met behulp van cd-rom *Help je ouders online*
- na basiskennis cursist helpen online lessen van SeniorWeb te volgen
- na basiskennis cursist helpen kennis bij te houden
  - indien mobiel: door inloopmiddagen te bezoeken
  - indien immobiel: door online lessen van SeniorWeb te volgen

Bijzondere omstandigheden: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen cliënt: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Ervaren (assistent-)docent van:** \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Cliënt heeft zelf afspraak gemaakt op: \_\_\_\_\_

Afgesproken lestijden: \_\_\_\_\_

Voorwaarden afzeggen lessen: \_\_\_\_\_

Docent is voorgesteld aan cliënt:

thuis  in leercentrum  anders nl. \_\_\_\_\_

Afspraken met cliënt gemaakt over: \_\_\_\_\_

elkaar aanspreken  ontluikende relaties  sfeer  betaling

tussenevaluatie  evaluatie

Afspraken met docent gemaakt over: \_\_\_\_\_

elkaar aanspreken  ontluikende relaties  sfeer  betaling

tussenevaluatie  evaluatie

**Gelegenheidsdocent** (uitleg zie pagina 41): \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Relatie cliënt/gelegenheidsdocent:

partner  (klein)kind  familie  buur  kennis/vriend

vrijwillige hulpverlener van: \_\_\_\_\_

professionele hulpverlener nl. \_\_\_\_\_

Gelegenheidsdocent is een:  ervaren  matig ervaren  geen computergebruiker.

Gelegenheidsdocent

krijgt een kleine training van: \_\_\_\_\_

Van organisatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

wordt begeleid door: \_\_\_\_\_

Van organisatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

## Voortgang

Geïnformeerd rondom voortgang op: \_\_\_\_\_

Indrukken cliënt: \_\_\_\_\_

sfeer bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_

voortgang bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_

betaling: \_\_\_\_\_

Indrukken docent

sfeer bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_

voortgang bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_

Conclusie/maatregelen contactpersoon: \_\_\_\_\_

bij tussenevaluatie : \_\_\_\_\_

bij eindevaluatie : \_\_\_\_\_



**Ervaren (assistent-)docent** van: \_\_\_\_\_  
 Naam: \_\_\_\_\_  
 Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

De groep is uitgebreid met:

M/V \_\_\_\_\_  familie  kennis  buurtgenoot  \_\_\_\_\_  
 M/V \_\_\_\_\_  familie  kennis  buurtgenoot  \_\_\_\_\_  
 M/V \_\_\_\_\_  familie  kennis  buurtgenoot  \_\_\_\_\_  
 M/V \_\_\_\_\_  familie  kennis  buurtgenoot  \_\_\_\_\_  
 M/V \_\_\_\_\_  familie  kennis  buurtgenoot  \_\_\_\_\_

Cliënt  docent heeft zelf eerste afspraak gemaakt op: \_\_\_\_\_

Afgesproken lestijden : \_\_\_\_\_  
 Plaats : \_\_\_\_\_  
 Voorwaarden afzeggen lessen: \_\_\_\_\_

## G

Docent is voorgesteld aan cliënten op \_\_\_\_\_  
 thuis \_\_\_\_\_  in leercentrum \_\_\_\_\_  anders nl \_\_\_\_\_

Afspraken met docent gemaakt over

elkaar aanspreken  sfeer  betaling  
 tussenevaluatie  evaluatie

74

**Voortgang**

Geïnformeerd rondom voortgang op: \_\_\_\_\_

Indrukken cliënt(en): \_\_\_\_\_

sfeer bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_  
 voortgang bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_  
 betaling: \_\_\_\_\_

Indrukken docent

sfeer bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_  
 voortgang bij tussenevaluatie: \_\_\_\_\_  bij eindevaluatie: \_\_\_\_\_

Conclusie/maatregelen contactpersoon: \_\_\_\_\_

bij tussenevaluatie : \_\_\_\_\_  
 bij eindevaluatie : \_\_\_\_\_



**Fysieke en/of mentale problemen vereisen aangepaste hardware**

Uitzoeken wat de beste aanpassing is door/samen met:

- de cliënt zelf
- patiëntenorganisatie
- ICT-leercentrum
- Sociaal-Pedagogische Dienst
- gespecialiseerd bedrijf

De aanpassing is:

- goedkoop en kan door cliënt/ICT-leercentrum aangeschaft worden
- duur; aanpassing op de 'thuis-pc'

**Fysieke en/of mentale problemen vereisen aangepaste software**

Uitzoeken wat de beste aanpassing is door/samen met:

- de cliënt zelf
- patiëntenorganisatie
- ICT-leercentrum
- Sociaal-Pedagogische Dienst
- gespecialiseerd bedrijf

De aanpassing is:

- gratis en kan voor thuis en ICT-leercentrum gedownload worden
- goedkoop en kan door cliënt en ICT-leercentrum aangeschaft worden
- duur; installatie op 'thuis-pc' + tijdelijke licentie leercentrum tijdens lesperiode

Bijdragen voor de aanschaf van aangepaste hard- en software kunnen gegeven worden

- voor aanpassing thuis bij cliënt door:
  - gemeente:
    - Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG)
    - Algemene Bijstandswet (ABW).
  - categorale fondsen
  - ANGO-fonds
- voor aanpassing van hard- en software bij een ICT-leercentrum door
  - overheden
  - fondsen nl. \_\_\_\_\_
  - donateurs/sponsors nl. \_\_\_\_\_

Bijzondere omstandigheden: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen cliënt: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



(in eigen omgeving van de cliënt)

- 1 = activiteiten van en voor ouderen/gehandicapten
- 2 = bezoekdienst ouderen/gehandicapten
- 3 = eigen accommodatie
- 4 = vervoer van ouderen en gehandicapten
- 5 = werving en begeleiding van vrijwilligers
- 6 = computers en internet; scholing en toepassingen
- 7 = (toegang tot) financieringsbron
- 8 = organisatieadvies

Omcirkel de mogelijkheden per organisatie en vul verder in:

ANBO 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

PCOB 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

76

UnieKBO 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Humanistisch Verbond 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Kerk: \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Kerk: \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Kerk: \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

# vervolg Samenwerkingsmogelijkheden/ samenwerkingspartners

*kopieerbaar werkblad*

18

Woonzorgcentrum: \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Wijk/buurtcentrum 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Dienstencentrum ouderen 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Rode Kruis 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

De Zonnebloem 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Vrijwilligerscentrale 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Patiëntenvereniging: \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 6 7 8

Coördinatie: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_



77



**Technische nazorg is geregeld via:**

- de docent, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- de buren/kennissen/familie, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- een lokale hulpdienst bijv. vanuit een digitaal trapveldje, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- jongeren vanuit een hulporganisatie of school, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- SeniorWeb, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- HCC, naam: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- andere organisatie, nl. \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

**Educatieve nazorg**

Cliënt:

- heeft lesmateriaal thuis en kan hiermee zelfstandig werken
- heeft zelf-studieboek
- is bekend met (herhalings)cursussen op internet
- is bekend met inloopmiddagen van  
ICT-leercentrum: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- andere computeractiviteiten van  
ICT-leercentrum: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

**Sociale nazorg**

Cliënt heeft e-mailadressen verzameld van:

- familie  (vroegere) kennissen
- Cliënt heeft  hun al een bericht of kaart gezonden  is dit van plan
- Cliënt is geweest op inloopmiddagen en andere activiteiten van ICT-leer/doe centra
- Cliënt is op de hoogte van het bestaan van e-mailgroepen in zijn interessegebied
- Cliënt heeft minimaal één keer deelgenomen aan de e-mailgroep:  
Naam: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_
- Cliënt is op de hoogte van het bestaan van chatten
- Cliënt is geweest op de voor- en nadelen van het chatten
- Cliënt heeft minimaal één keer deelgenomen aan een chat-sessie

Eventuele opmerkingen cliënt: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuele opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

J

78



Bij het traject van cliënt \_\_\_\_\_ is gebruikgemaakt van de volgende ondersteuningsmogelijkheden:

Patiënten/cliëntenvereniging: \_\_\_\_\_  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Ander leercentrum: \_\_\_\_\_  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

SeniorWeb  
 Servicepunt van SeniorWeb (030) 276 99 40  
 SeniorWebKennisbank via [www.seniorweb.nl/kennisbank](http://www.seniorweb.nl/kennisbank)  
 SeniorWebKennisgroep: \_\_\_\_\_

HCC  
 Gebruikersgroep: \_\_\_\_\_  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_  
 Website V&A-rubriek via [www.bitje.nl](http://www.bitje.nl)  
 Telefonische Vraag & Antwoord-dienst

Adviseurs/consulenten/beroepskrachten van andere organisaties:  
Instelling: \_\_\_\_\_  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_  
 Provinciale instelling:  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_  
 Gemeentelijke steunfunctie:  
Coördinatie: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Bedrijven voor aangepaste  
 Software. Bedrijf: \_\_\_\_\_  
Medewerker: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_  
 Hardware. Bedrijf: \_\_\_\_\_  
Medewerker: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_ E-mailadres: \_\_\_\_\_

Gevolgde bijeenkomst/training/scholing over dit onderwerp: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Opmerkingen contactpersoon: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_







Iemand aan de computer en het internet helpen blijkt een dankbare taak te zijn. Daar kunnen waarschijnlijk wel honderdduizenden Nederlanders over meepraten. De gretigheid waarmee Nederland internet geaccepteerd heeft is ongekend. De groep ouderen daarbij liep een aantal jaren geleden flink achter. De laatste jaren zijn de ouderen bezig met een geweldige inhaalslag. Hieraan zijn enerzijds de (klein)kinderen en de media debet. Maar anderzijds de ouderen zelf en in veel grotere mate. Erbij blijven, grip houden op de situatie, nieuwsgierigheid bevredigen – allemaal ingrediënten die hen aanzetten tot leren; leren op een manier die bij ouderen past. En leren doen ze in groten getale. Door zelfstudie met een boek, met een steuntje in de rug van bijvoorbeeld de kleindochter of via cursussen van organisaties als SeniorWeb.

Er blijkt echter ook een groep ouderen te zijn die door hun (sociale) immobiliteit niet of op een ongunstige manier met de computer en internet in aanraking komt. Juist voor deze ouderen zou internet een uitkomst zijn: het halen en verwerken van informatie, hobby's (weer) oppakken, online contacten leggen die in veel gevallen tot offline contacten leiden.

De in deze publicatie beschreven methode laat zien dat het goed mogelijk is deze aan huis gekluisterde doelgroep op het digitale pad te krijgen. Dit moet echter met de nodige voorzichtigheid en creativiteit geschieden. Het proces vanaf bewustwording tot en met de acceptatie moet een natuurlijk proces zijn. Gebaseerd op maatwerk geleverd door vertrouwde personen in eigen omgeving met een voor iedereen verschillend tijdpad.

Dit hele proces met die diversiteit van aanpak is één groot leermoment. Uiteraard voor de cliënt die tot zijn eigen verbazing iets op het scherm tovert, informatie krijgt en contacten legt. Tevens zijn er volop leermomenten voor contactpersoon, docent en betrokken instellingen.

Die van u zijn interessant maar ook die van de ander. Deel ze met elkaar door zowel good en bad practice vast te leggen. Wanneer u deze doorgeeft aan SeniorWeb dan worden ervaringen, knelpunten en oplossingen verwerkt in de Kennisbank. Voor u en anderen 24 uur per dag te raadplegen om nog meer mensen het digitale pad op te helpen.