

# Ouderen in digitaal Nederland

**Online hulpvragen en hoe  
de omgeving kan helpen**

Uitgevoerd door Kantar in opdracht van Netwerk Mediawijsheid,  
het Nationaal Ouderenfonds en SeniorWeb

Oktober 2019

# Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Een brede blik op mediawijsheid	4
2. Hulp vragen	7
3 Hulp geven	10
4 Onderzoeksverantwoording	19

# Inleiding

Het Netwerk Mediawijsheid organiseert ieder jaar de Week van de Mediawijsheid. Dit jaar vindt de Week van de Mediawijsheid plaats van 8 tot 15 november 2019. Het thema van de week is 'Aan of uit'. Online vaardigheden zijn onontbeerlijk voor deelname aan onze samenleving en slim aanstaan verrijkt je leven, maar het gaat wel om het vinden van de juiste balans. Wanneer verrijken apps, chats en digitale tools ons leven en wanneer zitten ze ons in de weg?

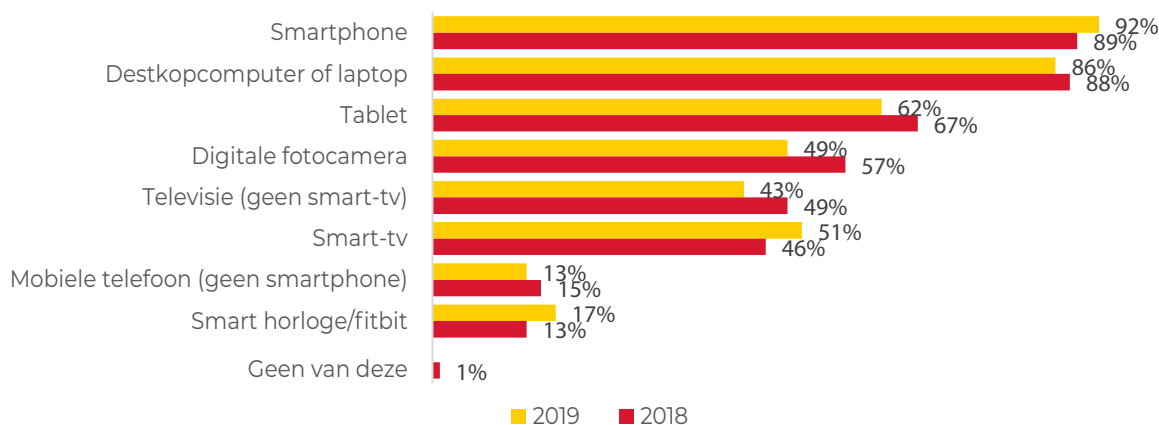
Uit eerder onderzoek blijkt dat veel ouderen (55+) nog niet voldoende 'aan' staan en niet alle kansen benutten die internet hen kan bieden. Daarom wordt er tijdens deze Week van de Mediawijsheid speciaal gefocust op ouderen (55+). Hebben zij behoefte aan hulp om zich online te kunnen bewegen? Waar lopen zij dan tegenaan en hoe kan hun omgeving (van familie tot professionals) hen daarbij helpen?

Dit onderzoek gaat over het type online hulpvraag dat men heeft en hoe de omgeving hen daarbij kan helpen. Dit onderzoek is uitgevoerd onder mensen van 18+, waarbij - waar interessant en relevant - de leeftijdsgroep 55+ is uitgelicht. In juli 2018 heeft Kantar in opdracht van Netwerk Mediawijsheid al eerder onderzoek uitgevoerd naar de mediawijsheid van Nederland. Er is destijds in kaart gebracht hoe mediawijs Nederlanders gemiddeld zijn. Zo is gemeten welke digitale apparaten men bezit, welke digitale diensten men kent (zoals e-mail, firewall en RSS-feed) en in hoeverre men in het dagelijks leven te maken heeft met digitale media. Deze vragen zijn ook in dit onderzoek gesteld, zodat een vergelijking tussen 2018 en 2019 mogelijk is als het gaat om deze aspecten van mediawijsheid. In hoofdstuk 1 ('Een brede blik op mediawijsheid') zijn hiervan de resultaten weergegeven. In hoofdstuk 2 ('hulp vragen') wordt weergegeven in hoeverre men de afgelopen maand zelf hulp gevraagd heeft aan iemand in zijn/haar omgeving, waarbij onder meer ingegaan wordt op de inhoud van de hulpvraag en hoe goed men geholpen is. Hoofdstuk 3 gaat over 'hulp geven'. In hoeverre heeft men de afgelopen maand een hulpvraag gekregen van iemand in zijn/haar omgeving over hoe een computer, laptop, smartphone of tablet werkt? Hierbij wordt onder meer ingegaan op van wie de hulpvraag kwam, hoe oud de persoon is van wie de hulpvraag kwam, wat het geslacht is, etc. Ten slotte komt een aantal stellingen aan bod over hulp geven. De resultaten worden - waar relevant - uitgesplitst voor de groep '55+'.

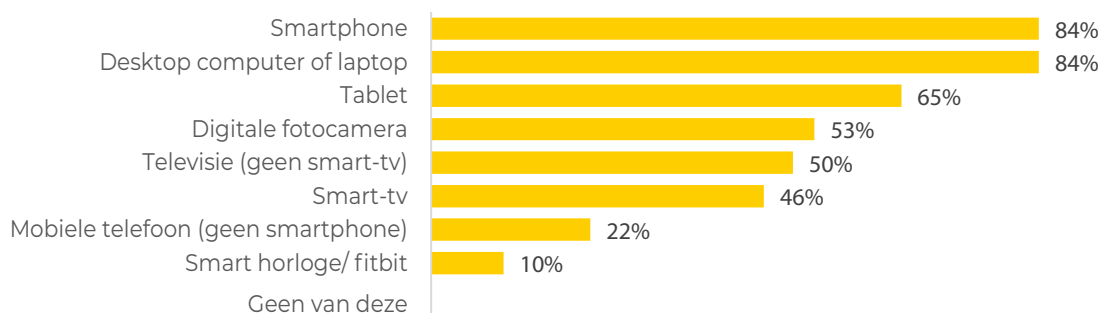
# 1. Een brede blik op mediawijsheid

In 2018 is het bezit van digitale apparaten gemeten in opdracht van Netwerk Mediawijsheid. Waar de overgrote meerderheid van de Nederlanders (89%) in 2018 een smartphone bezat, is dit aantal in 2019 licht gestegen tot 92%. Onder mensen van 55 jaar en ouder heeft 84% een smartphone. Daarentegen hebben zij wel vaker een 'gewone' mobiele telefoon (55+: 22%, iedereen: 13%). Er is een lichte daling zichtbaar in het bezit van een desktopcomputer of laptop (2018: 88%, 2019: 86%), tablets (2018: 67%, 2019: 62%) en digitale fotocamera's (2018: 57%, 2019: 49%). Hoewel het bezit van een 'gewone' televisie (geen smart-tv) is afgenomen van 49% in 2018 naar 43% in 2019, is het bezit van smart-tv's gestegen met 5% van 46% vorig jaar tot 51% dit jaar. Mensen van 55 jaar en ouder hebben iets vaker dan gemiddeld een tablet (55+: 65%, iedereen: 62%), een digitale fotocamera (55+: 53%, iedereen: 49%) en een 'gewone' televisie (geen smart tv) (55+: 50%, iedereen: 43%). Daarentegen hebben mensen van 55 jaar en ouder minder vaak een smart TV (46%) dan gemiddeld in Nederland (51%) en minder vaak een smart horloge/fitbit (55+: 10%, iedereen: 17%).

Bezit van (digitale) apparaten<sup>1</sup>



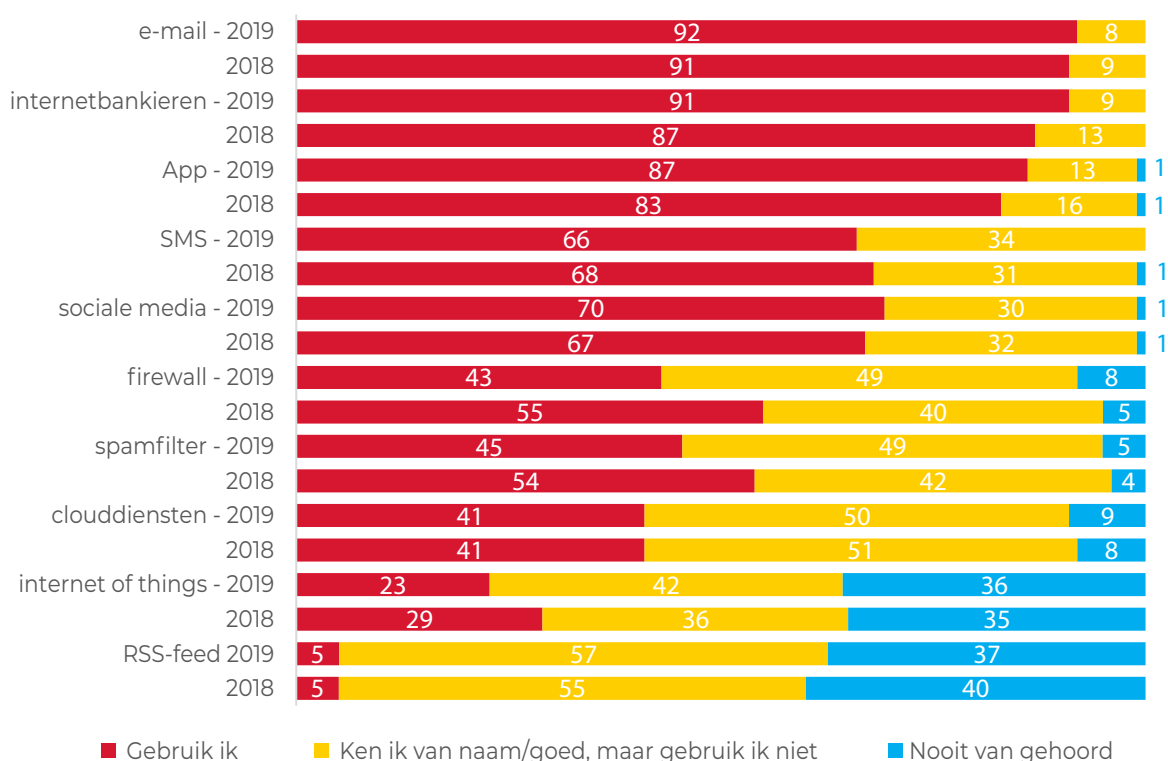
Bezit van (digitale) apparaten onder mensen van 55 jaar en ouder (2019)



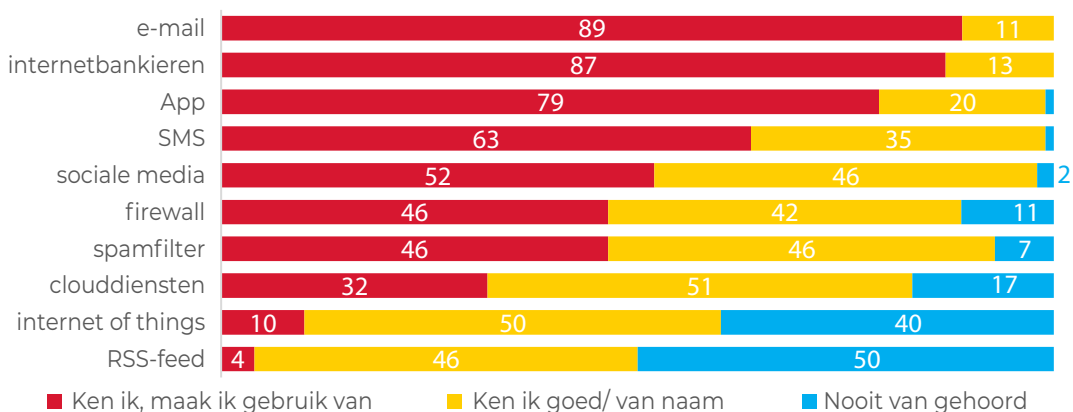
<sup>1</sup> Wilt u van onderstaande apparaten aangeven of u deze zelf heeft? 2018: n= 1813, 2019: n=1417 55+ n=645

Net als vorig jaar, is ook dit jaar e-mail de meest gebruikte online dienst. 92% van de mensen gebruikt e-mail. Onder mensen van 55 jaar en ouder is dit 89%. Ten opzichte van 2018 is het gebruik van internetbankieren met 4% toegenomen, van 87% in 2018 naar 91% in 2019. 87% van de mensen van 55 jaar en ouder gebruikt internetbankieren. Ook het gebruik van apps is toegenomen van 83% in 2018, tot 87% in 2019. Onder mensen van 55 jaar en ouder worden apps minder vaak gebruikt (79%). Het gebruik van firewalls (2018: 55%, 2019: 43%) en spamfilters (2018: 54% en 2019: 45%) is in een jaar tijd afgenomen. Dat geldt ook voor 'Internet of things' (2018: 29%, 2019: 23%). Onder 55-plussers is dit veel minder in gebruik (10%) dan gemiddeld in Nederland (23%).

### Bekendheid en gebruik online diensten <sup>2</sup>



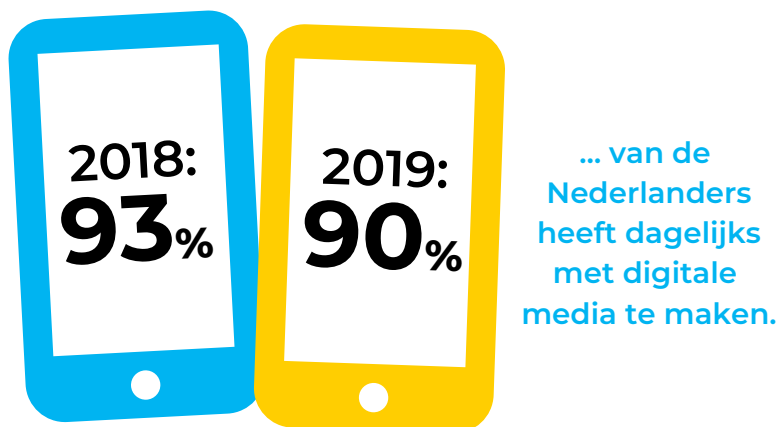
### Bekendheid en gebruik online diensten onder mensen van 55 jaar en ouder



<sup>2</sup> Geeft u van de onderstaande dingen aan of u deze kent, en of u hiervan gebruik maakt. 2018: n= 1813, 2019: n=1417 55+ n=645

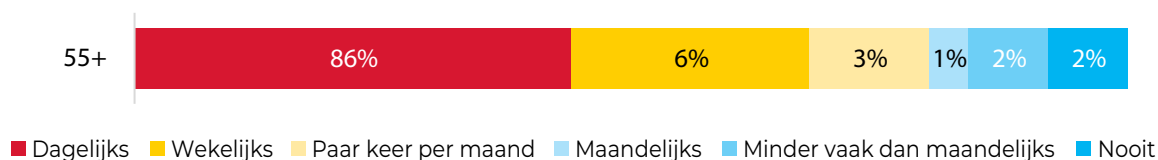
9 op de 10 mensen maken dagelijks gebruik van digitale media. Onder mensen van 55 jaar is dit percentage lager, echter nog altijd 86% maakt dagelijks gebruik van digitale media. Ter vergelijking, van de jongeren tot 25 jaar maakt 93% dagelijks gebruik van digitale media.

### Digitale media in dagelijks leven<sup>3</sup>



Naast de 86% van de mensen van 55 jaar en ouder die dagelijks gebruikt maakt van digitale media, maakt 6% wekelijks, 3% een paar keer per maand, 1% maandelijks, 2% minder vaak dan maandelijks en 2% nooit gebruik van digitale media.

### Digitale media in dagelijks leven onder mensen van 55 jaar en ouder

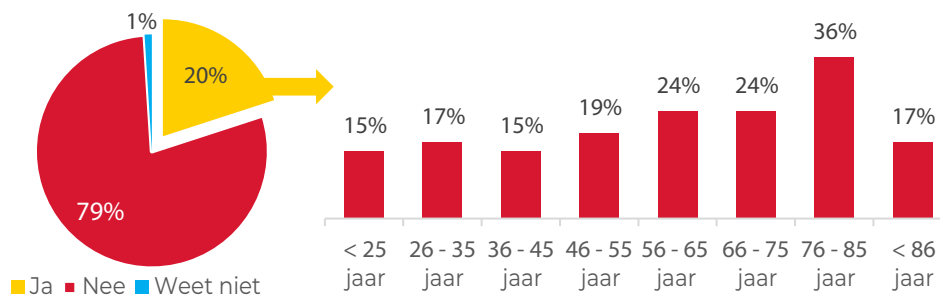


<sup>3</sup> In hoeverre heeft u in uw dagelijks leven te maken met digitale media? 2018: n= 1813, 2019: n=1417  
55+ n=645

# 2. Hulp vragen

Hebben mensen weleens behoefte aan hulp bij het omgaan met hun apparatuur? En hoe worden zij dan geholpen? 1 op de 5 mensen (20%) heeft in de afgelopen maand hulp gevraagd aan iemand in hun omgeving over hoe een computer, laptop, smartphone of tablet werkt. De meeste hulpvragen kwamen van 55-plussers (gemiddeld 25% van de mensen van 55 jaar en ouder heeft de afgelopen maand hulp gevraagd aan iemand in hun omgeving). Hierbij ligt de piek bij mensen tussen de 76 en 85 jaar (36% van hen heeft de afgelopen maand hulp gevraagd van iemand in hun omgeving).

Afgelopen maand hulp gevraagd aan iemand in omgeving <sup>4</sup>



4 op de 10 (40%) mensen met een hulpvraag, hadden een vraag over apps of programma's op een computer, laptop, smartphone of tablet, zoals het aanschaffen of gebruik daarvan. De leeftijdsgroep van 56 tot 65 jaar had het vaakst een hulpvraag die hierover ging (48%). Onder de groep van 76 tot 85 jaar hadden de minste mensen een dergelijke hulpvraag (32%). Wellicht wordt dit veroorzaakt doordat zij minder vaak met deze apparatuur werken. 39% van de hulpvragers had een vraag over de werking van een computer, laptop, smartphone of tablet (zoals besturingssystemen). Zo'n type vraag kwam het meest voor onder de mensen tussen de 66 en 75 jaar (50%) en 76 en 82 jaar (58%). Bij de mensen tussen de 26 en 35 jaar spelen dit soort vragen minder vaak. (23%). Van alle leeftijdsgroepen hadden de mensen van 18 t/m 25 jaar de afgelopen maand het vaakst (20%) een hulpvraag over het (assisteren bij) de aanschaf van accessoires behorend bij een computer, laptop, smartphone of tablet (zoals beschermhoesjes, kabeltjes, etc.). 19 mensen gaven aan een 'anders, namelijk.. hulpvraag' te hebben en vulden onder meer in; "Upgraden van laptop", "het aan de praat krijgen van de MacBook van mijn werk", "Bankieren", " Windows 7 vervangen voor Windows 10", "wat te doen nadat nethelpdesk in je computer heeft gezeten", "Voor mij zijn alle nieuwe dingen reden om hulp te vragen" en "VPN verbinding".

<sup>4</sup> Heeft u de afgelopen maand hulp gevraagd aan iemand in uw omgeving over hoe uw computer, laptop, smartphone of iPad werkt? n=1417

## Onderwerp hulpvraag<sup>5</sup>



Voor mensen van 55 jaar en ouder ging de hulpvraag die zij hadden vaker over de werking van een computer, laptop, smartphone of tablet (zoals besturingssystemen) (48%), dan gemiddeld onder alle leeftijdsgroepen (39%).

## Onderwerp hulpvraag onder mensen van 55 jaar en ouder



Op de vraag of men concreet en specifiek kan toelichten waar men precies tegenaan liep toen men een hulpvraag had, kwamen wisselende antwoorden. Hieronder een impressie van de gegeven antwoorden.<sup>6</sup>

- "Hoe ik een app moet instellen en wat ik met de app kan doen. En dingen uploaden op mijn computer." (vrouw, 49 jaar)
- "Ik zocht een muziekapp om offline muziek te luisteren." (vrouw, 35 jaar)
- "Kon een website niet meer vinden." (man, 75 jaar)
- "Ik wilde een sms-bericht verwijderen." (vrouw, 56 jaar)
- "Dat apparaten niet doen wat je wil en iedereen er maar vanuit gaat dat je alles snapt en weet." (man, 57 jaar)
- "Mijn email (Live Mail) ging stuk waardoor ik alles nu kwijt ben wat concepten betreft. Live Mail doet het weer. De rest is niet terug te halen zegt men." (vrouw, 83 jaar)
- "Hoe ik een verbinding maak met mijn werkomgeving." (man, 40 jaar)
- "Welke laptop ik voor studie het beste kon kopen." (man, 19 jaar)

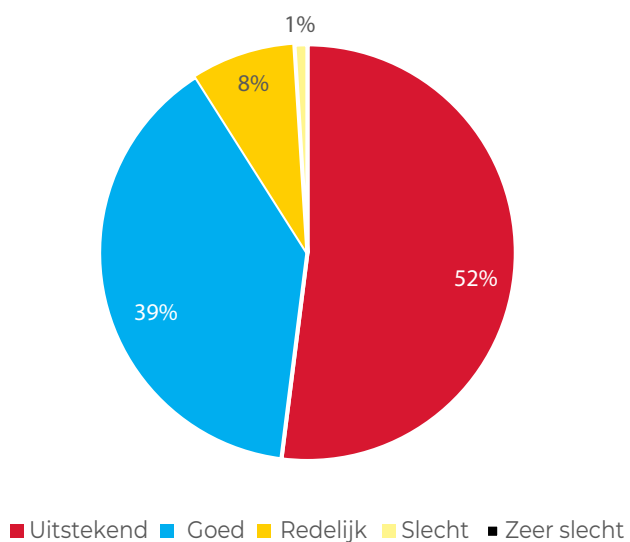
<sup>6</sup> Kunt u concreet en meer specifiek toelichten waar u precies tegen aan liep? n=293

<sup>7</sup> Hoe goed bent u door degene in uw omgeving geholpen over de vraag die u had over uw computer, laptop, smartphone of iPad? N=293



Op de vraag hoe goed men is geholpen, geeft een kleine meerderheid van 52% aan dat hij/zij uitstekend geholpen is door de omgeving naar aanleiding van zijn/haar hulpvraag. Met name de groep tussen de 26 en 35 jaar geeft aan uitstekend geholpen te zijn (65%). Onder de groep 55+ voelt 49% zich uitstekend geholpen en 41% goed geholpen.

### Kwaliteit hulp<sup>7</sup>

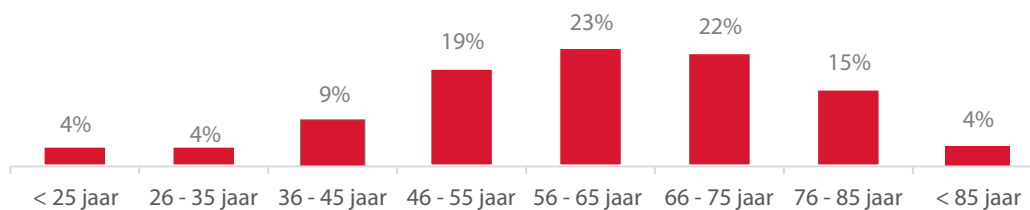


# 3. Hulp geven

**30%** heeft in de afgelopen maand een hulpvraag gekregen van iemand in zijn/haar omgeving over hoe een laptop, smartphone of iPad werkt. Bijna een kwart (23%) van de hulpvragen kwam van mensen tussen de 56 en 65 jaar, gevolgd door de leeftijdsgroep 66 tot 75 jaar (22%). Men kreeg het minst vaak een hulpvraag van mensen jonger dan 35 jaar en ouder dan 85 jaar (4%).

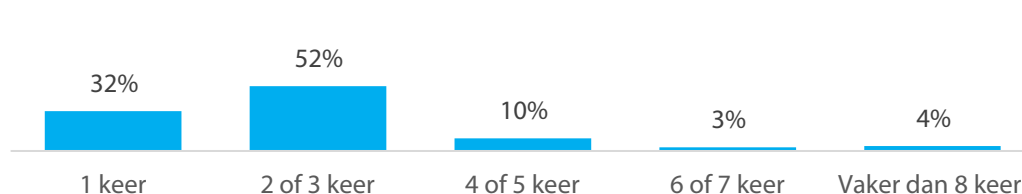
**68%** heeft geen hulpvraag gekregen van iemand in zijn/haar omgeving (1% geeft aan 'weet niet').

Hulpvraag gekregen naar leeftijdscategorie <sup>8</sup>



Een kleine meerderheid die de afgelopen maand een hulpvraag heeft gekregen (52%)<sup>9</sup> heeft de afgelopen maand 2 of 3 keer een hulpvraag ontvangen. Een derde (32%) heeft 1 keer een hulpvraag ontvangen en slechts 17% heeft 4 keer of vaker een hulpvraag ontvangen. Indien men 2 of 3 keer een hulpvraag ontving, kwam deze het vaakst van iemand in de leeftijdscategorie van 46 tot 55 jaar (59%) en het minst vaak van iemand die tussen de 16 en 25 jaar oud is (29%).

Frequentie hulpvraag <sup>10</sup>



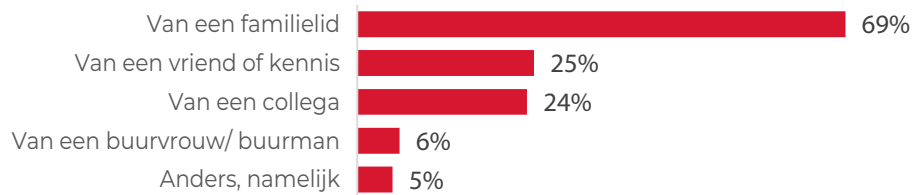
Men ontving het vaakst een hulpvraag van een familielid (69%). In het geval de hulpvraag van een familielid afkomstig was, kwam deze in 24% van de gevallen van een familielid tussen de 66 en 75 jaar en in 23% van de gevallen van een familielid tussen de 56 en 65 jaar. Indien de hulpvraag van een buurman of buurman afkomstig was, was deze persoon in 40% van de gevallen tussen de 56 en 65 jaar oud.

<sup>8</sup> Heeft u de afgelopen maand een hulpvraag gekregen van iemand in uw omgeving over hoe een computer, laptop, smartphone of iPad werkt? n=1417

<sup>9</sup> Let op; dit is niet de hele steekproef, maar alleen de mensen die een hulpvraag hebben gekregen (n=422).

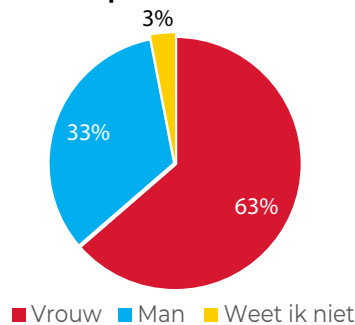
<sup>10</sup> U geeft aan dat u de afgelopen maand een hulpvraag van iemand in uw omgeving heeft gekregen over hoe een computer, laptop, smartphone of iPad werkt. Hoe vaak heeft u een hulpvraag gekregen? n=422

### Afkomst hulpvraag <sup>11</sup>



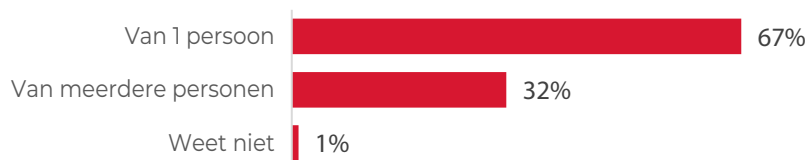
In bijna twee derde van de gevallen (63%) was de hulpvraag afkomstig van een vrouw. In slechts een derde van de gevallen was de hulpvraag die men de afgelopen maand kreeg, afkomstig van een man.

### Geslacht van de persoon met hulpvraag <sup>12</sup>



In de meerderheid van de gevallen (67%) kwam de hulpvraag over hoe een computer, laptop, smartphone of tablet werkt, van één persoon.

### Hulpvraag van één of meerdere personen <sup>13</sup>



In een kleine meerderheid van de gevallen (53%) ging de hulpvraag die men kreeg over apps of programma's op een computer, laptop, smartphone of tablet, zoals het aanschaffen of gebruiken daarvan. Van de mensen die hierover een hulpvraag hadden, was 57% van de mensen 55 jaar of ouder. Hiernaast ging een kleine meerderheid (52%) van de hulpvragen over de werking van een computer, laptop, smartphone of tablet (zoals besturingssystemen). Van de mensen die hierover een hulpvraag hadden, was 53% 55 jaar of ouder. Kortom, bij 'hulp geven' komen dezelfde onderwerpen naar voren als bij 'hulp vragen'.

<sup>11</sup> Van wie kreeg u deze hulpvraag? N= 422

<sup>12</sup> Wat is het geslacht van de persoon van wie u de hulpvraag kreeg? N=422

<sup>13</sup> Heeft u de hulpvraag over hoe een computer, laptop, smartphone of iPad werkt van één persoon gekregen of heeft u deze hulpvraag van meerdere personen gekregen? N=422

## Onderwerp ontvangen hulpvraag<sup>14</sup>



Aan respondenten is gevraagd of zij meer concreet en meer specifiek konden aangeven waar de hulpvraag die zij kregen precies over ging. In onderstaande tabel vindt u een impressie van de gegeven antwoorden, met daarbij het geslacht en de leeftijd van de hulpvrager.

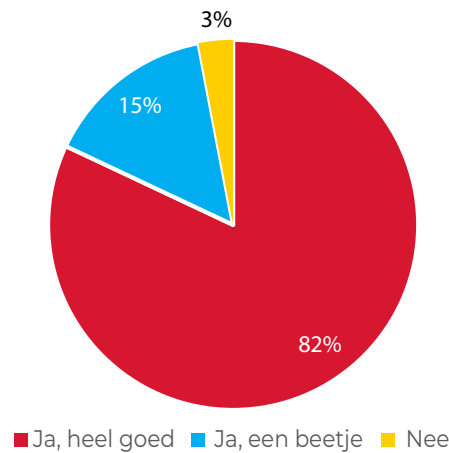
Hulpvraag <sup>15</sup>	Geslacht hulpvrager	Leeftijd hulpvrager
"Kwaliteit wifi en het resetten daarvan"	Vrouw	51 jaar
"Diverse vragen, o.a. overzetten bestanden, verdwenen apps, installatie"	Vrouw	76 jaar
"Ik heb een email gekregen dat ik mijn abonnement moet verlengen, wat moet ik daar nu mee doen? De telefoon gaat heel snel leeg, wat kan je daar aan doen?"	vrouw	75 jaar
"Hoe het programma werkte en hoe ze iets moest uploaden"	vrouw	45 jaar
"Toegang en aanmelding provider"	man	67 jaar
"Over het gebruik van WhatsApp op een tablet"	Man	85 jaar
"Uitzoeken nieuwe desktop en smartphone + vragen over apps die het niet meer doen op de oude smartphone/te weinig geheugen."	Man	64 jaar
"Dit waren 3 verschillende personen. 1 man, 2 vrouw. Man is 61 jaar, en vrouwen rond de 70. Bij de man ging het en over Bluetooth en over aanschaf nieuwe lapt op. Bij de vrouwen ging het over de werking van de computer en tablet en apps."	1 man, 2 vrouwen	70 jaar

Ruim 8 op de 10 hulpgevers (82%) vinden dat zij de persoon met de hulpvraag heel goed hebben kunnen helpen. 15% geeft aan de hulpvrager 'een beetje' te kunnen hebben geholpen en slechts 3% was niet in staat om de hulpvrager te helpen.

<sup>14</sup> Waarover ging de hulpvraag die u kreeg? N=422

<sup>15</sup> Kunt u concreet en meer specifiek aangeven waar de hulpvraag die u kreeg precies over ging? N=422

## Hulpvrager kunnen helpen <sup>16</sup>



Van de mensen die de hulpvrager een beetje of heel goed hebben kunnen helpen, geeft 51% aan dat zij hebben kunnen helpen door de werking van apps of programma's uit te leggen. Onder degenen aan wie zij de werking van apps of programma's uitgelegd hebben, is 55% 55 jaar of ouder. 38% van de mensen heeft kunnen helpen door de werking van de computer, laptop, smartphone of tablet uit te leggen. Voor een kwart (27%) bestond de geboden hulp uit apps of programma's installeren op een computer, laptop, smartphone of tablet.

## Geboden hulp <sup>17</sup>

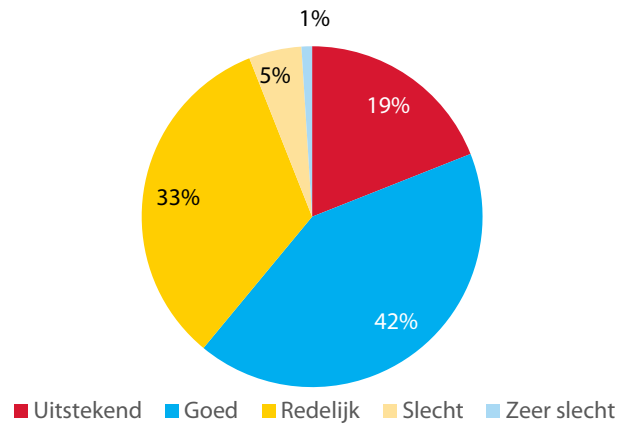


Op de vraag hoe goed men – over het algemeen – denkt in staat te zijn om anderen te helpen bij een hulpvraag over een computer, laptop, smartphone of tablet, antwoordt 1 op de 5 (19%) dat zij dit uitstekend kunnen. De meeste mensen die 'uitstekend' antwoorden, zijn tussen de 36 en 45 jaar (29%). Onder de mensen van 55 jaar en ouder schat men de eigen vaardigheden om hulp te geven minder vaak als 'uitstekend' in (11%). Een derde (33%) geeft aan, over het algemeen, redelijk in staat te zijn om anderen te helpen en 6% vindt zichzelf (zeer) slecht in staat anderen te helpen. De grootste groep die dit aangeeft is 55 jaar of ouder ((zeer) slecht: 11%).

<sup>16</sup> Heeft u de persoon die met de hulpvraag bij u kwam kunnen helpen? N=422

<sup>17</sup> Hoe heeft u de persoon met de hulpvraag kunnen helpen? N=412

## In staat anderen over het algemeen te helpen<sup>18</sup>

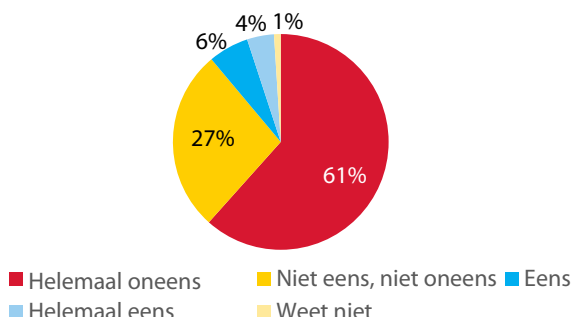


Tevens is gevraagd hoe – over het algemeen – men beter in staat zou zijn om anderen met een hulpvraag over een computer, laptop, smartphone of tablet te helpen. Hieronder vindt u een impressie van de gegeven antwoorden, met het geslacht en de leeftijd van de respondent erbij.

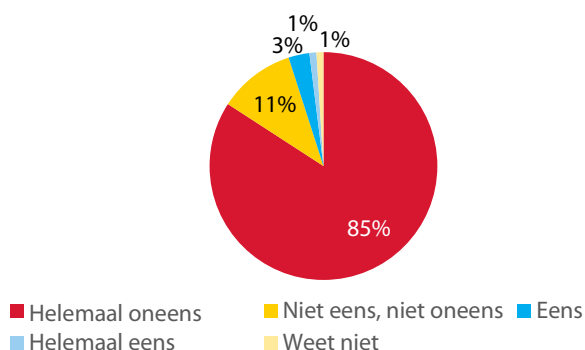
- *“Door er zelf iets meer over te weten” (vrouw, 50 jaar)*
- *“Door het meer te gebruiken en zelf oplossingen zoeken” (vrouw, 66 jaar)*
- *“Wil ik helemaal niet. Ding moet werken en als het niet werkt bel ik de helpdesk en die moeten het dan oplossen.” (vrouw, 57 jaar)*
- *“Als er betere uitleg van programma’s zou zijn dingen stap voor stap uitgelegd dat is niet bij alle programma’s zo.” (vrouw, 49 jaar)*
- *“Leer veel van mijn kinderen dit geef ik door aan burens of vrienden.” (vrouw, 66 jaar)*
- *“Ik heb al aardig wat basiskennis. Om nog meer te weten, zou ik veel dieper in de stof moeten duiken en daar heb ik geen interesse in. Daarvoor hebben we professionals.” (vrouw, 27 jaar)*
- *“Door meer te weten over de besturingsprogramma’s van de verschillend apparaten.” (vrouw, 51 jaar)*
- *“Weet ik niet. meer tijd vrijmaken???” (man, 59 jaar)*

<sup>18</sup> Hoe goed denkt u dat u - over het algemeen - in staat bent om anderen te helpen bij een hulpvraag over een computer, laptop, smartphone of iPad? N=423

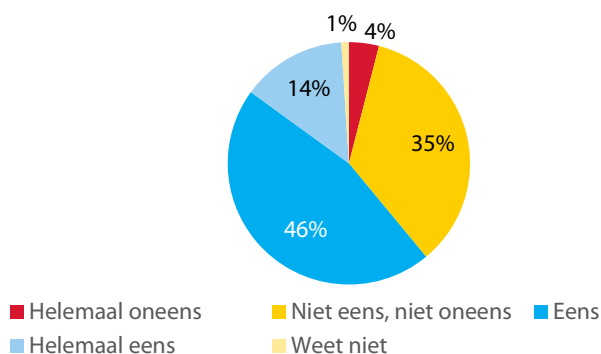
**61%** van de mensen is het helemaal oneens met de stelling dat het niet hun taak is om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. Oftewel, de meerderheid van de mensen vindt het wel hun taak om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. Een kwart (27%) neemt een middenpositie in en 10% vindt het inderdaad niet hun taak om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon (helemaal) eens 10%).



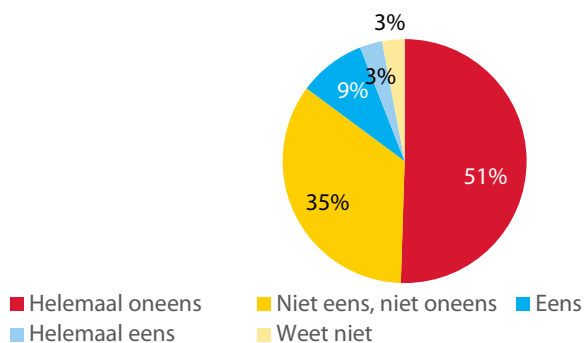
**85%** is het helemaal oneens met de stelling dat men zich niet voldoende in staat voelt om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. Oftewel, de overgrote meerderheid voelt zich voldoende in staat om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. 1 op de 10 (11%) van de mensen neemt een middenpositie in.



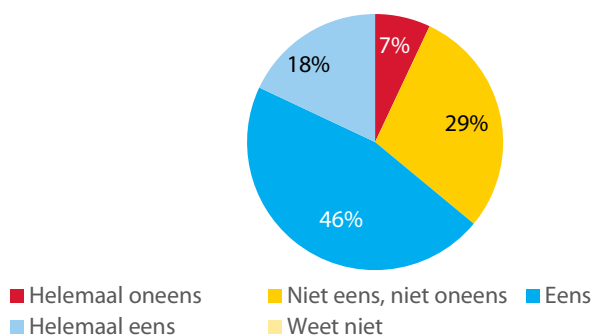
**60%** zou anderen graag helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. 35% neemt een middenpositie in en 4% zou anderen niet graag helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon.



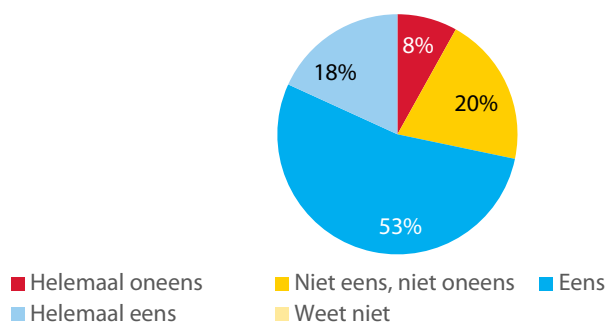
**12%** vindt het de taak van de overheid om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. De helft van de mensen (51%) is het oneens met de stelling dat het de taak is van de overheid om anderen te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. 35% neemt een middenpositie in.



**64%** vindt het de taak van familie om familieleden te helpen bij het gebruik van hun computer of telefoon. Een kleine minderheid van 7% is het hier niet mee eens en vindt dat dit niet de taak is van familieleden.

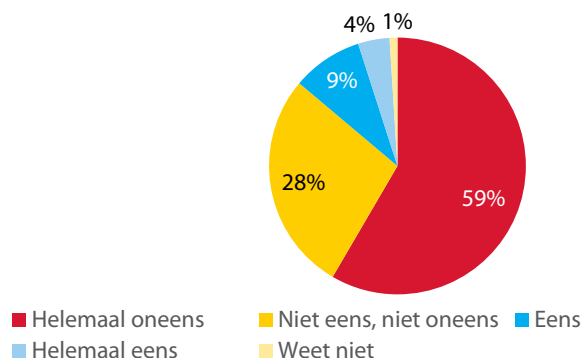


**71%** vindt dat het de taak van de leveranciers van computers en telefoons is om de gebruiker te helpen. 1 op de 5 mensen (20%) neemt een middenpositie in.

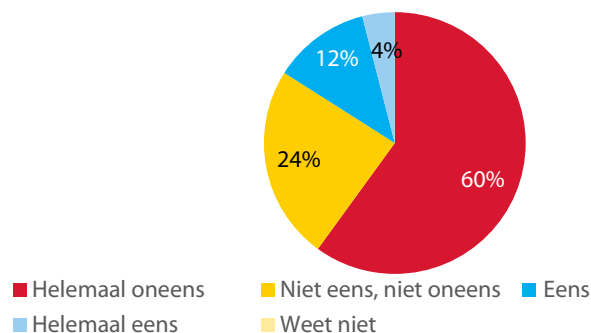




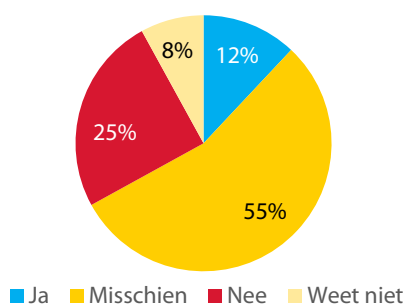
**13%** is het er (helemaal) mee eens dat we moeten accepteren dat 55-plussers niet om kunnen gaan met computers en telefoons. De meerderheid (59%) is het oneens met deze stelling en vindt niet dat we moeten accepteren dat 55-plussers niet om kunnen gaan met computers en telefoons.



**16%** is het (helemaal) eens met de stelling dat 55-plussers niet volwaardig deel kunnen nemen aan de maatschappij doordat ze niet goed kunnen omgaan met computers en telefoons. Een kwart (24%) neemt een middenpositie in. 60% van de mensen vindt dat we niet moeten accepteren dat 55-plussers niet volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij doordat ze niet goed kunnen omgaan met computers en telefoons.



Op de vraag of men denkt dat mensen met een hulpvraag over het gebruik van computers en telefoons over het algemeen beter op een andere manier geholpen kunnen worden dan door uzelf, reageert de meerderheid (55%) met 'misschien'. Ruim 1 op de 10 (12%) mensen vindt dat anderen met een hulpvraag inderdaad beter op een andere manier geholpen kunnen worden dan door henzelf. Onder deze groep is 9% 55 jaar of ouder.



Ten slotte is gevraagd hoe mensen met hun hulpvraag beter geholpen kunnen worden dan door henzelf. Hieronder vindt u een impressie van de gegeven antwoorden, met het geslacht en de leeftijd van de respondent erbij.

- *“Via helpdesks” (man, 50 jaar)*
- *“Betere uitleg bij aanschaf, op weg helpen met installatie” (vrouw, 55 jaar)*
- *“Spreekuur ergens? Aanspreekpunt ergens?” (vrouw, 62 jaar)*
- *“Iemand die ook fysiek langs gaat om de problemen op te lossen” (man, 56 jaar)*
- *“Buurthuizen bijvoorbeeld” (vrouw, 21 jaar)*
- *“Door zelf goed te luisteren naar de uitleg van de verkoper” (man, 70 jaar)*
- *“Door cursussen te geven aan de 55-plussers of andere leeftijdscategorieën. Doordat die cursussen worden gegeven hoeven ze niet of minder geholpen te worden?” (vrouw, 41 jaar)*
- *“Ik weet niet alles en kan alleen bij de meer eenvoudige vragen helpen. Een expert kan wellicht op elk gebied helpen, maar dat kan niet iedereen betalen. Misschien zouden vragenuren in een buurtcentrum een goede oplossing zijn. Vooral geduldige, meermalige uitleg lijkt me nuttig, dat kost veel tijd.” (vrouw, 73 jaar)*
- *“Door computerlessen bij te wonen of dat de leverancier/provider altijd paraat staat om te helpen.” (vrouw, 20 jaar)*
- *“Servicenummer bellen” (man, 28 jaar)*
- *“Bij de tijd blijven, cursus volgen meer lezen over de veranderingen van deze tijd” (man, 66 jaar)*
- *“Betere voorlichting. En niet door voor te doen maar mensen het zelf laten doen. Daar leren ze veel beter van. Ook moet de overheid en zeker de banken voorkomen dat door gebrek aan kennis ze het slachtoffer worden van digitale criminaliteit. De banken maken door hun extreem doorvoeren van de digitalisering, oudere mensen daardoor kwetsbaar. Zoals het sluiten van kantoren en ook het proberen afschaffen van contant geld. Mensen die digitaal niet vertrouwen en ook geen bankpas willen hebben, gaan nu met heel veel contant geld over straat. Banken hebben een verplichting om ook hun oudere klanten op de juiste wijze te blijven dienen.” (vrouw, 64 jaar).*
- *“Door (jonge) mensen uit hun nabije omgeving, die verstand hebben van de betreffende hulpvraag.” (man, 32 jaar)*

# 4. Onderzoeks- verantwoording

Onderzoek	Ouderen in digitaal Nederland
Doel onderzoek	Online hulpvragen en hoe de omgeving kan helpen Kantar Public heeft in opdracht van Netwerk Mediawijsheid, Het Nationaal Ouderenfonds en SeniorWeb onderzoek gedaan naar de online hulpvraag door mensen van 55 jaar en ouder en hoe de omgeving kan helpen. Het onderzoek is uitgevoerd onder een representatieve groep Nederlanders. Dit rapport richt zich primair op de ervaringen van deze personen.
Werving	Respondentenpanel Kantar Consumentenpanel
Steekproefgrootte	De steekproef is samengesteld uit een representatieve groep Nederlanders van 18 jaar en ouder. De steekproef is representatief getrokken op de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, grootte huishouden, regio en provincie.
Respons	Bruto n=2.300; netto 1.417 (63.3%)
Eerder onderzoek	Voor enkele vragen is een vergelijking gemaakt met eerder onderzoek naar mediawijsheid in Nederland (H5299)
Veldwerkperiode	20 september t/m 25 september 2019
Methode	Computer Assisted WebInterviewing (online)
Vragenlijstlengte	Gemiddeld 8 minuten

