

De laatste offliners

Leven zonder internet

Zo'n 1,2 miljoen mensen, vooral ouderen, doen niet mee aan de digitale wereld. Elk contact waar een machine tussenkomt, wordt grof, kort en brutaal.

Door onze medewerker
Sandra Heerma van Voss

Ze doen er alles aan om je erop te krijgen", zegt acteur Gerard Cox (75). Op internet, bedoelt hij. En hij vertikt het.

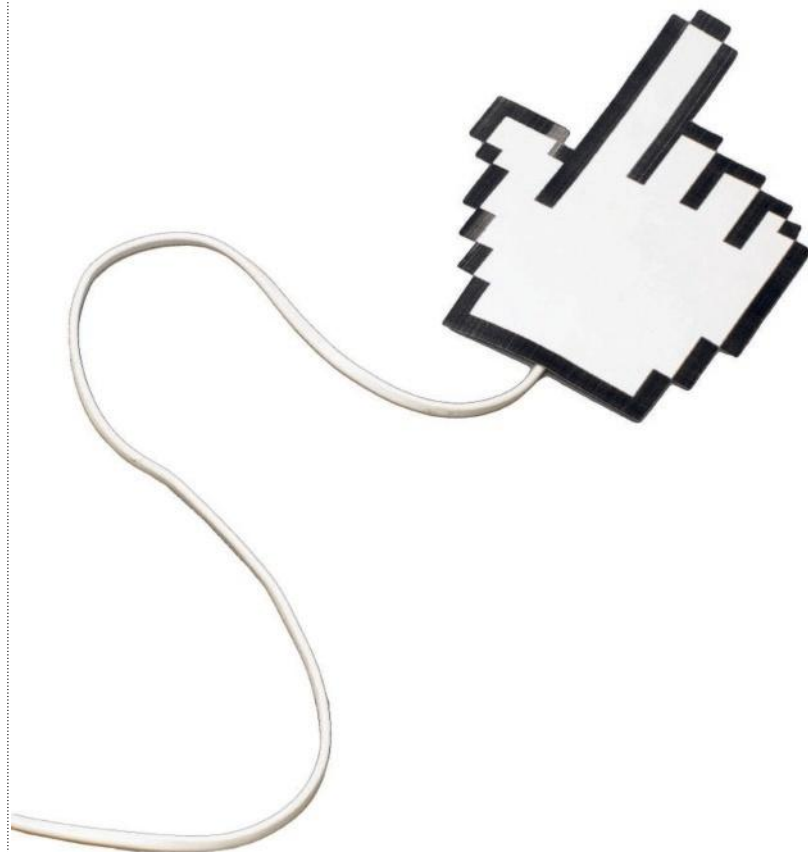
„Ik zou het binnen een dag kunnen leren, maar ik heb er totaal geen zin in. Niet in 'vloggers', wat dat ook mogen wezen, niet in de stront die je in de asociale media over je heen schijnt te krijgen, niet in appen in plaats van bellen.”

Het maakt Cox wel afhankelijk van zijn omgeving. Zijn assistente en agent handelen zijn e-mail af en houden de agenda bij, zijn stukken voor stadskrant *De Oud-Rotterdammer* tikt hij bij een vriend thuis. „Ik kom rond het bitteruur, zit een uur achter zijn computer, hij doet 'fliep fliep' en dan is de tekst bij de redactie en drinken wij een borrel. Vroeger gaf ik in het café mijn floppy-disks aan de hoofdredacteur - dat was ook handig. En je sprak elkaar nog eens.”

Hans Benschop (75) uit Deventer is net zo'n verstokte weigeraar. „Eind vorige eeuw” had ze een paar jaar een computer, onder meer om te kunnen mailen met een vriendin in Dubai. „Met die mails gebeurden rare dingen - ze kwamen niet aan, of er lazen vreemden mee. Het voelde als aanranding. Toen heb ik gezegd: weg met die rotzooi.” Ze wil het niet meer terug. Voor girobetaalkaarten betaalt ze net zo lief wat, en toen de Stichting Museumkaart haar leden onlangs vroeg om voor de nieuwe jaarkaart een foto te 'uploaden' stuurde ze gewoon een papieren exemplaar op. „Ze doen het er maar mee.”

Zo eigenwijs durven niet veel ouderen te zijn. De meesten voelen zich opgejaagd, zegt Jan Koning (72), coördinator en docent van SeniorWeb Noordoostpolder. Vrienden en familie, maar ook banken, de gemeente, de Belastingdienst en de zorgverzekering - alles en iedereen digitaliseert. Het aantal 'offliners' in Nederland slinkt gestaag mee, maar volgens het CBS zijn het er nog altijd 1,2 miljoen (zie inzet).

Bij het landelijk netwerk Senior-



EENDERDE VAN OUDEREN NAUWELIJKS DIGITAAL

1,2 miljoen offliners in Nederland

In Nederland zijn 1,2 miljoen mensen niet aangesloten op internet, stelt het CBS. Van hen zijn 860.000 boven de 65. Van de 75-plussers is de helft offline. In 2012 was dat nog 66 procent

Van de drie miljoen 65-plussers heeft 30 procent nauwelijks digitale vaardigheden. 2 procent kan helemaal niet met digitale apparaten omgaan, blijkt uit CBS-cijfers

De smartphone is het meest gebruikte digitale apparaat, ook voor ouderen. 23 procent van de 65-plussers gebruikt een smartphone. Ze gebruiken verder vaker een tablet dan een laptop.

Web, maken vrijwilligers ouderen webwijs met laagdrempelige cursussen van maximaal 12,50 euro per uur. Vorig jaar meldden zich 36.000 cursisten; het aantal schommelt al jaren tussen 30.000 en 39.000. SeniorWeb adviseert ook bij de aanschaf van apparatuur. Jan Koning: „Lang niet iedereen heeft een complete PC nodig, en een laptop bezorgt ouderen soms klachten aan de handen en de nek. Instappers raad ik altijd een tablet aan. En dan elke dag een halfuur oefenen, met het cursusboek ernaast.”

De boel niet op straat gooien

De afdeling Noordoostpolder onderwijst jaarlijks rond de 200 ouderen, maar wat Koning betreft moeten dat er meer worden. Achterblijvers lopen steeds meer kans om geïsoleerd te raken. „Vooral mensen in de buitengebieden zijn lastig te bereiken. We geven er voorlichting op soosmiddagen en dorpsavonden.”

Een cursus brengt niet alle offliners online: „De groep die enthousiast wordt, zien we niet meer terug, die zijn blij met het contact met familie in Australië. Anderen vergeten weer wat ze geleerd hebben, of het interesseert ze niet genoeg. Thuis zijn er al snel andere prioriteiten: op de kleinkinderen passen, of met vakantie.”

Met die groep afhakers houden instanties weinig rekening. De overheidscampagne 'Vaarwel blauwe envelop', waarmee de Belastingdienst vorig jaar aankondigde zoveel mogelijk post digitaal te willen versturen, leverde de Ombudsman 3.500 klachten op. Mensen voelden zich buiten spel gezet. Voor 'schrijnende gevallen' bleef de mogelijkheid van een papieren aangifte bestaan, aldus staatssecretaris Wiebes. Maar wat is een schrijnend geval? Of, in de woorden van Ombudsman Reinier van Zutphen: „Oud zijn in Nederland is toch geen schrijnend geval?” Hij drong aan op minder haast, en meer 'verleiding'.

De Belastingdienst heeft inmiddels zijn toon gematigd: wie dat wil, kan papieren post blijven ontvangen. Voor het volledig digitaal gaan is „geen eindstreep bepaald”, aldus woordvoerder André Karels, maar er wordt ingezet op vijf à zeven jaar, „afhankelijk van de signalen die we krijgen.

Intussen zullen vanaf volgend jaar in 150 bibliotheken getrainde vrijwilligers worden ingezet om te helpen bij de aangifte. Voor slechts een klein groepje, verwacht de Belastingdienst, want „98 procent van de aangiften voor 2015 werd al digitaal ingediend.”

Voor Inge Hulst is die kleine groep een dagelijkse zorg. Hulst is teamleider van drie Openbare Bibliotheken in Amsterdam-West waar zich jaarlijks honderden mensen, overwegend 55-plus, melden met internetvragen en -problemen. „Ouderen, maar ook slechtzienden en analfabeten worden te makkelijk gepasseerd. Voor girobetaalkaarten moet je nu betalen. Bij de Hema hadden ze een actie met goedkope treinkaartjes, maar klanten kregen alleen een kassabon met een inlogcode. Bij de eerste aankondiging van 'hulp bij de aangifte' stonden er meteen mensen met mappen en schoenendozen voor de deur.”

De ontwikkelingen op het web zelf versterken de gevoelens van argwaan en angst onder oudere generaties. Meer dan jongeren zijn ze huiverig om privégegevens prijs te geven - financiën, belastingen en ziektekosten digitaal regelen voelt als de boel 'op straat gooien'. Iedereen hoort verhalen over phishing en skimmen. Verdacht uitzierende e-mails, opdringerige advertenties, virussen die met een druk op de knop onder je hele netwerk verspreid zijn: wie of wat is te vertrouwen in deze jungle?

Jan Koning van SeniorWeb hoort van steeds meer oud-cursisten die hun mail niet eens meer durven openen; bij de bibliotheek ziet Inge Hulst hoe mensen bij een pop-up scherm al de hele boel uitzetten, „omdat ze bang zijn alles te verpesten”.

Dat internet is te groot voor ons

Edith Imkamp (85) uit Den Haag meldde zich na het overlijden van haar man „braaf” voor een internetcursus van de gemeente om de laptop van haar man voortaan zelf te kunnen bedienen, maar ze brak de lessen voortijdig af. „Ik was na afloop meer in de war dan ervoor.” Ze opent nu één keer per maand haar mail, maar ze beantwoordt niets. „Als ik voor dat scherm zit, word ik al zenuwachtig. Dat internetbankieren - als je één cijfertje verkeerd intikt is het al mis.”

Offliner Hans Benschop: „Dat hele internet is veel te groot voor ons om te snappen. Elk menselijk contact waar een machine tussenkomt, wordt grof, kort en brutaal.”

Gerard Cox: „Aan mijn oudste kleindochter heb ik laatst een briefje geschreven: joh, je opa is digibeet, maar ik ben wel benieuwd hoe het met je gaat. Kreeg ik een keurige, handgeschreven brief van d'r terug, hele pagina's vol. Dat is toch mooi?”

