



**DIGITALE ONGELIJKHEID  
IN NEDERLAND:  
INTERNETGEBRUIK VAN  
MENSEN VAN 55 JAAR EN  
OUDER**

**UNIVERSITY OF TWENTE.**



# UNIVERSITEIT TWENTE.

DIGITALE ONGELIJKHEID IN NEDERLAND:  
INTERNETGEBRUIK VAN MENSEN VAN 55 JAAR EN  
OUDER

# COLOFON

Universiteit Twente  
Afdeling Communicatiewetenschap

DATUM  
Oktober 2019

AUTEUR  
Alexander van Deursen

E-MAIL  
[a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

POSTADRES  
Postbus 217  
7500 AE Enschede

WEBSITE  
[www.alexandervandeursen.nl](http://www.alexandervandeursen.nl)

IN OPDRACHT VAN



REFERENTIE  
Van Deursen, A.J.A.M. (2019). Digitale ongelijkheid in Nederland: Internetgebruik van mensen van 55 jaar en ouder. Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

COPYRIGHT  
© Universiteit Twente, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Universiteit Twente.

# INHOUDSOPGAVE

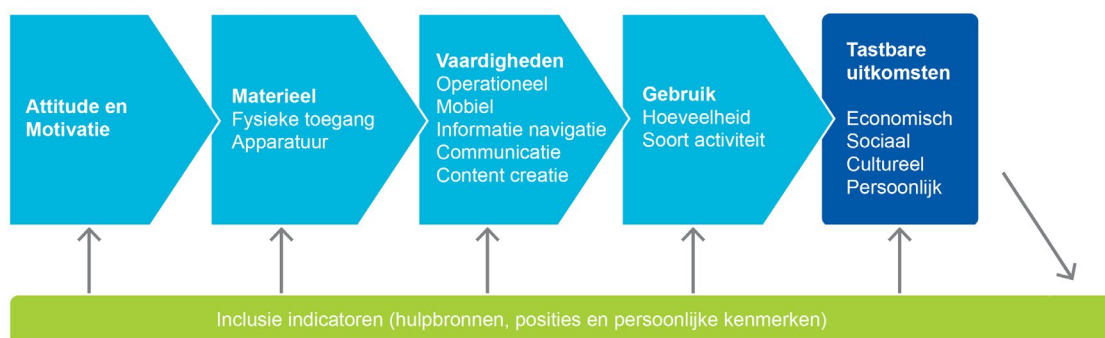
<b>1</b>	<b>INLEIDING EN AANPAK</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ATTITUDE EN MOTIVATIE</b>	<b>7</b>
2.1	Inleiding	7
2.2	Algemene attitude ten opzichte van het internet	7
2.3	Financiële overwegingen	8
2.4	Algemene motivatie om te internetten	9
2.5	Internet nog nooit gebruikt	10
2.6	Conclusies	11
<b>3</b>	<b>MATERIËLE TOEGANG</b>	<b>13</b>
3.1	Inleiding	13
3.2	Fysieke toegang tot internet	13
3.3	Apparaten om te internetten	13
3.4	Diversiteit van apparatuur om te internetten	15
3.5	Conclusies	16
<b>4</b>	<b>DIGITALE VAARDIGHEDEN</b>	<b>17</b>
4.1	Inleiding	17
4.2	Niveau van digitale vaardigheden	17
4.3	Verschillen in digitale vaardigheden	19
4.4	Hulp bij het internetten	20
4.5	Conclusies	23
<b>5</b>	<b>GEBRUIK</b>	<b>25</b>
5.1	Inleiding	25
5.2	Activiteiten in het economische domein	25
5.3	Activiteiten in het culturele domein	27
5.4	Activiteiten in het sociale domein	29
5.5	Activiteiten in het persoonlijke domein	30
5.6	Conclusies	32
<b>6</b>	<b>POSITIEVE EN NEGATIEVE UITKOMSTEN</b>	<b>33</b>
6.1	Inleiding	33
6.2	Uitkomsten in het economisch domein	33
6.3	Uitkomsten in het culturele domein	36
6.4	Uitkomsten in het sociale domein	37
6.5	Uitkomsten in het persoonlijke domein	39
6.6	Conclusies	41
<b>7</b>	<b>CONCLUSIE</b>	<b>43</b>
	<b>Over de auteur</b>	<b>47</b>



# 1 INLEIDING EN AANPAK

In het rapport *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*<sup>1</sup> komen vier soorten van toegang tot internet aan bod. Deze zijn in lichtblauw weergegeven in Figuur 1.1. Het rapport behandelt ook de tastbare uitkomsten van internetgebruik in het economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk domein. De situatie die is weergegeven geldt voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De nadruk lag op verschillen over geslacht, leeftijd, opleiding en inkomen.

Figuur 1.1 Procesmodel van toegang tot internet (gebaseerd op Van Dijk, 2005)



In de huidige rapportage worden dezelfde data nogmaals geanalyseerd om de situatie voor internetgebruikers van 55 jaar en ouder te belichten<sup>2</sup>. Wederom komen aan de orde: Attitude en motivatie (Hoofdstuk 2), materiële toegang (Hoofdstuk 3), vaardigheden (Hoofdstuk 4) en gebruik (Hoofdstuk 5). Daarna worden tastbare positieve en negatieve uitkomsten besproken (Hoofdstuk 6) en conclusies gepresenteerd (Hoofdstuk 7). Voor de gehanteerde methode kan worden verwezen naar eerdergenoemd rapport<sup>1</sup>. Ditmaal ligt de focus op vijf leeftijdsgroepen in de categorie 55-plus. Zie onderstaande tabel.

## Overzicht gebruikte respondenten

	<i>n</i>	%
<i>Totaal</i>	1698	100
18-54	1012	60
55 +	686	40
55-59	112	16
60-64	170	25
65-69	115	17
70-74	78	11
≥75	210	31

<sup>1</sup> Van Deursen, A.J.A.M. (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*. Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

<sup>2</sup> De gebruikte dataset was representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Hierbij werd bij werving iedereen ouder dan 65 jaar als één groep beschouwd. De in de tabel gepresenteerde verdeling is voor de specifieke leeftijdsgroepen niet representatief. De weergegeven resultaten in dit rapport dienen zodoende als een indicatie.





## 2 ATTITUDE EN MOTIVATIE

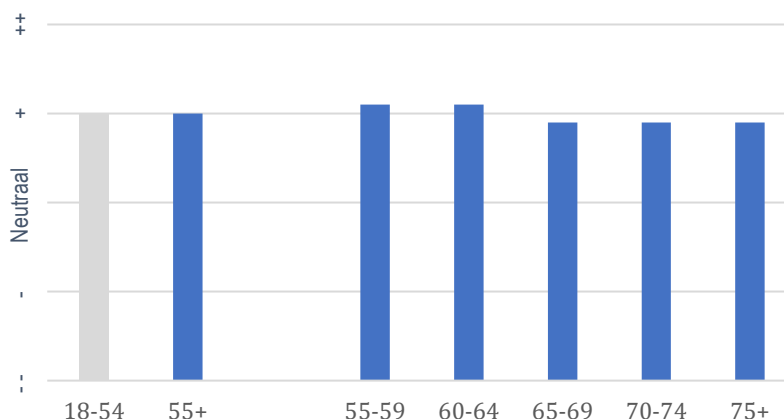
### 2.1 Inleiding

De eerste voorwaarde voor toegang tot internet is het hebben van een positieve attitude en voldoende motivatie. Er wordt onderscheid gemaakt in: (1) De attitude ten opzichte van het internet, ofwel de eerste psychologische drempel die genomen moet worden; (2) Financiële overwegingen die demotiverend kunnen werken; (3) Algemene motivaties voor gebruik van internet. Voor elke categorie zijn stellingen gebruikt waarbij aan respondenten de mate van overeenstemming is gevraagd op een vijf-puntsschaal, variërend van 1 (“helemaal mee oneens”) tot 5 (“helemaal mee eens”).

### 2.2 Algemene attitude ten opzichte van het internet

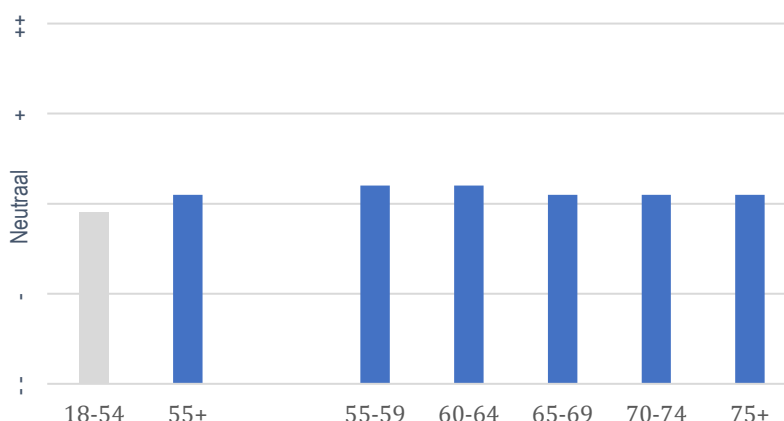
*Figuur 2.1 (Mobiel) internet maakt het leven makkelijker*

Over de gehele linie is de score van de 55-plussers nagenoeg gelijk aan de score van de groep van 18 tot 55 jaar. Beide groepen vinden dat internet het leven makkelijker maakt. Boven 65 jaar neemt het gemiddelde iets af.



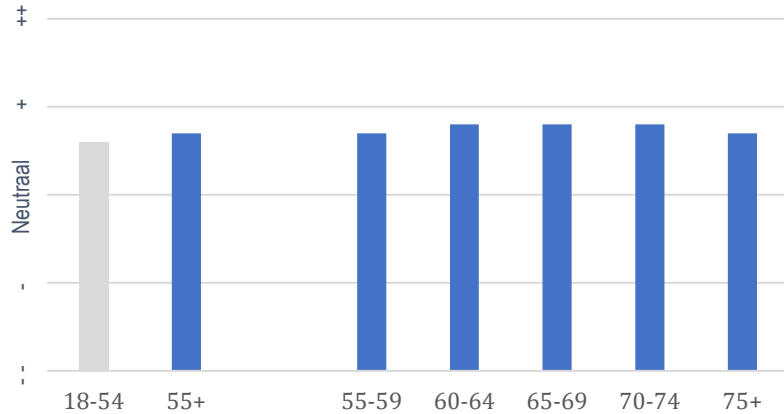
*Figuur 2.2 Het gevoel hebben gedwongen te worden om altijd met internet verbonden te zijn*

55-Plussers hebben iets meer (maar nog steeds zwak) het gevoel dat ze gedwongen worden altijd met internet verbonden te moeten zijn in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar.



**Figuur 2.3** Er zijn op internet veel dingen die goed zijn voor mensen zoals ik

De gemiddelde score bij deze stelling is neutraal tot gematigd positief. Verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn klein. Opvallend is dat 55-plussers over de hele linie iets hoger scoren dan de groep van 18 tot 55.

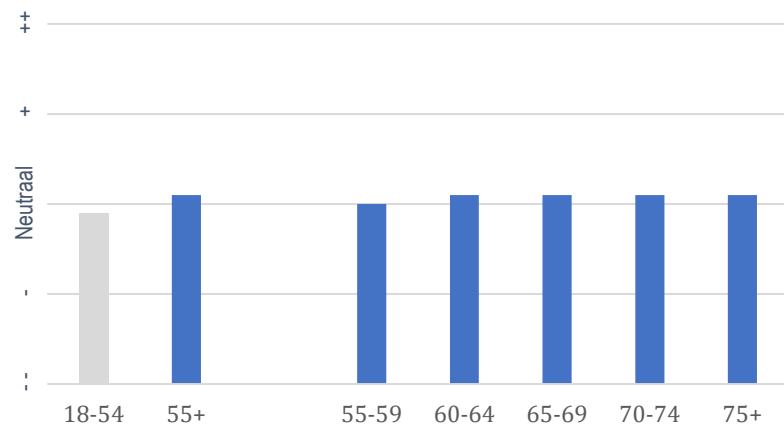


### 2.3 Financiële overwegingen

Twee stellingen zijn gebruikt om te bepalen in hoeverre financiële overwegingen een rol spelen bij het gebruik van internet. De inleidende vraag luidde: *Ik zou internet meer gebruiken wanneer...*

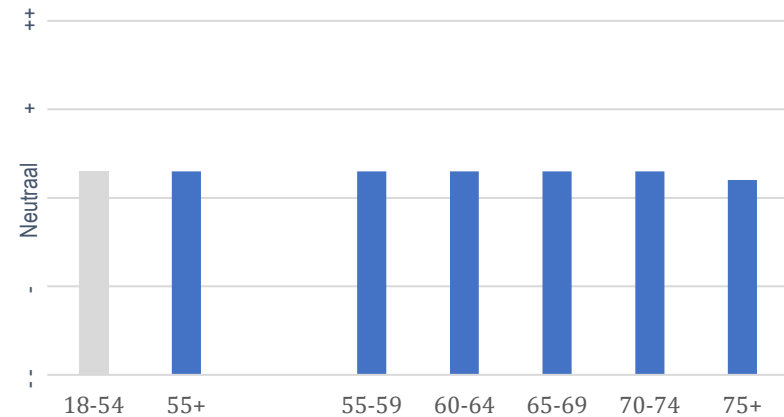
**Figuur 2.4** Apparatuur (bijvoorbeeld smartphones) goedkoper wordt

De gemiddelde score voor de 55-plussers ligt net boven 'neutraal'. Het lijkt er niet op dat internet meer gebruikt zal worden als apparatuur om te internetten goedkoper wordt.



**Figuur 2.5** Internet of data minder duur wordt

Internet meer gebruiken wanneer abonnementen of data goedkoper worden is ook niet echt aan de orde bij 55-plussers. De scores liggen net boven 'neutraal'.

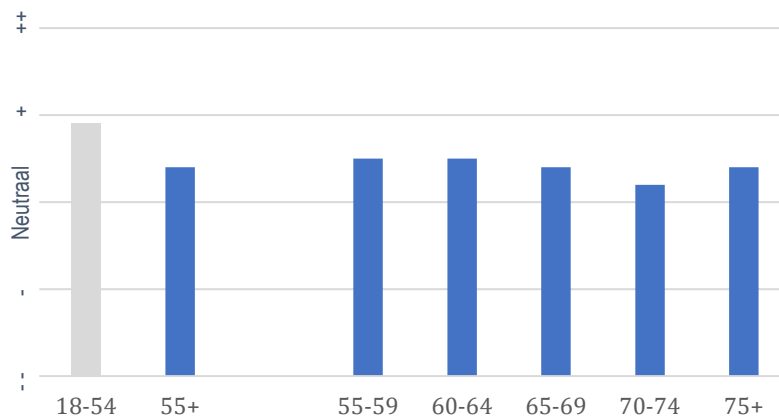


## 2.4 Algemene motivatie om te internetten

Tenslotte zijn enkele stellingen voorgelegd om de algemene motivatie voor het gebruik van internet te bepalen. De inleidende vraag luidde: *Ik gebruik internet en mobiele telefoons omdat...*

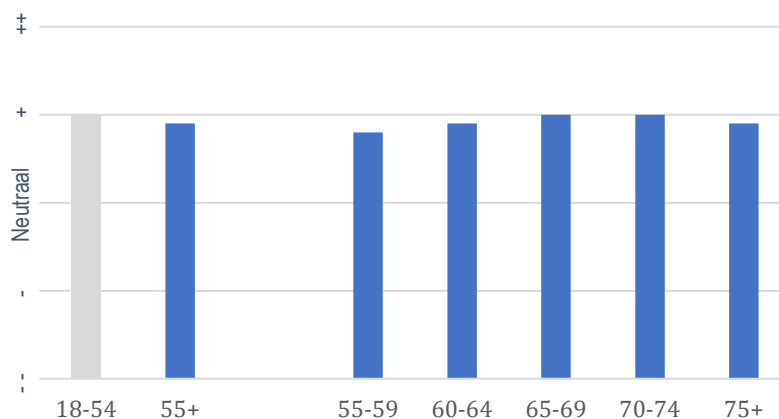
*Figuur 2.6 Ze een leuke manier bieden om de tijd door te komen*

55-Plusers scoren hier lager dan de groep van 18 tot 55 jaar. De score is relatief laag in de groep van 70 tot 75 jaar.



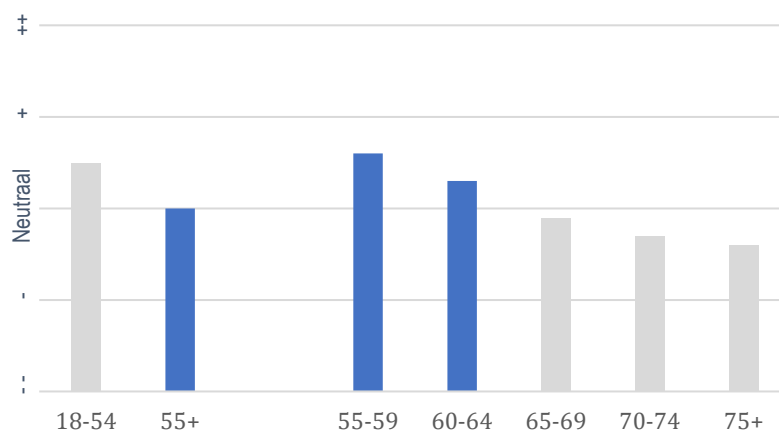
*Figuur 2.7 Ze het mogelijk maken in contact te blijven met mensen die belangrijk voor me zijn*

De score op deze stelling is relatief hoog. In alle groepen is men het erover eens dat internet het mogelijk maakt in contact te blijven met mensen die belangrijk voor ze zijn.



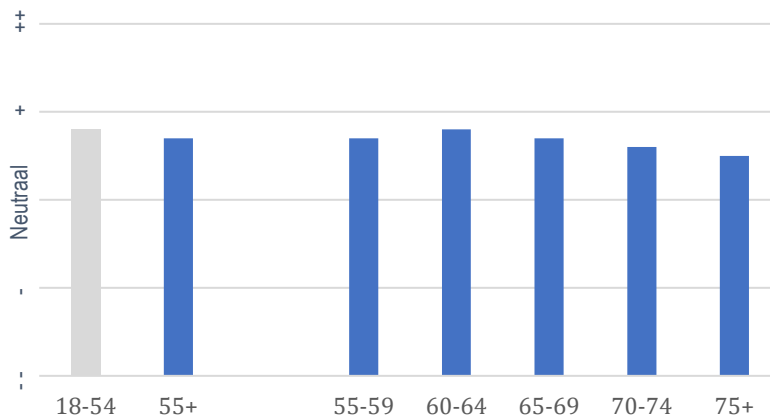
*Figuur 2.8 Ze me helpen beter te functioneren in een studie- of werkomgeving*

Deze stelling is minder van toepassing op 65-plussers. In de groep van 55 tot 60 jaar is de score iets hoger dan in de groep van 18 tot 55 jaar.



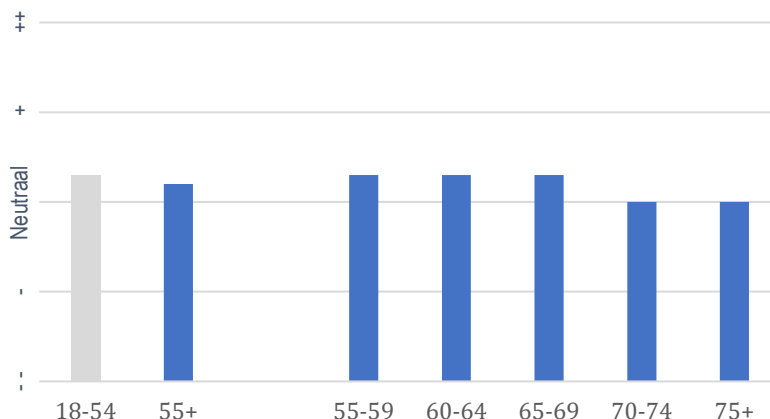
**Figuur 2.9 Ze me helpen bij te blijven met nieuws, sport en evenementen**

Voor 55-plussers is het bijblijven met nieuws, sport en evenementen een relatief belangrijke motivatie om gebruik te maken van internet.



**Figuur 2.10 Ze het mogelijk maken mijn ideeën of dingen die ik maak te delen**

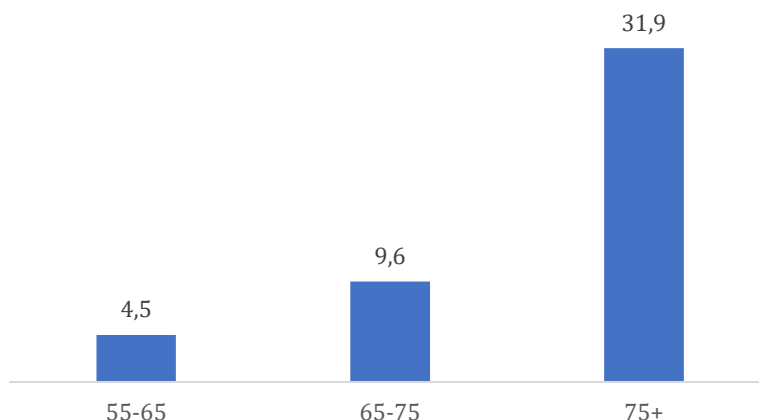
De gemiddelde scores bij deze stelling liggen net boven 'neutraal'. Bij mensen ouder dan 70 jaar is de score neutraal.



## 2.5 Internet nog nooit gebruikt

**Figuur 2.11 Internet in 2018 nog nooit gebruikt, % (bron: CBS)**

Ten slotte zien we in deze laatste figuur de percentages mensen die internet nooit hebben gebruikt. In de groep 75+ is dit met 32% relatief hoog. In de groep 55 tot 65 jaar is het ter vergelijking slechts 4,5%.



In een onderzoek<sup>3</sup> onder 65-plussers kwamen redenen aan bod voor het niet gebruiken van internet. Als redenen werden het meest genoemd: geen interesse (37%), niet vaardig genoeg (23%), niet nodig (19%), zichzelf te oud vinden (16%) en geen tijd hebben (9%). Minder genoemd werden te hoge kosten (5%), gezondheidsproblemen (5%), zorgen over privacy (3%), onbetrouwbare informatie op internet (2%) of het makkelijker vinden anderen dingen op internet te laten doen (1%). Van de niet-gebruikers gaf slechts 13% aan in de toekomst nog gebruik te gaan maken van internet.

## 2.6 Conclusies

Een negatieve attitude jegens internet en een lage motivatie om internet te gebruiken hebben, zoals uit het vorige rapport<sup>1</sup> bleek, invloed op de volgende fasen van internettoegang. Een gebrek aan motivatie hindert de ontwikkeling van internetvaardigheden, resulteert in een minder frequent en minder divers gebruik van internet en uiteindelijk in het behalen van minder voordelen.

Positief is dat er op basis van de gepresenteerde data kan worden geconcludeerd dat over de gehele linie zowel attitude als motivatie om het internet te gebruiken gematigd positief zijn bij 55-plussers. Zij vinden dat internet het leven makkelijker maakt en veel goeds te bieden heeft. Ook heerst er niet echt een gevoel verbonden te *moeten* zijn. Financiële overwegingen om het internetgebruik te beperken lijken over de hele linie een marginale rol te spelen (let op, we hebben hier niet gekeken naar verschillen over opleiding en inkomen; in het voorgaande rapport bleek dat financiële overwegingen een kleinere rol spelen bij mensen met hogere opleidingsniveaus en inkomens). Net als in de groep van 18 tot 55 jaar zijn belangrijke motivaties voor het internetten het maken van contacten met mensen in de nabije omgeving en het bijblijven met nieuws, sport en evenementen.

Ondanks deze positieve constatering, wordt er wel geconstateerd dat als het gaat over de motivatie om internet te gebruiken, er verschillen zijn tussen 55-plussers en de groep van 18 tot 55 jaar. Het grootste verschil gaat over het gebruiken van internet als leuke manier om de tijd door te komen. Dit suggereert dat het aanpakken van digitale ongelijkheden zich als eerste kan richten op motivatie. Dit geldt vooral voor mensen van 70 jaar en ouder. Bij de 75-plussers zien we ook dat het percentage mensen dat nooit internet gebruikte met 32% relatief hoog is.

---

<sup>3</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use amongst older adults. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187.



# 3 MATERIËLE TOEGANG

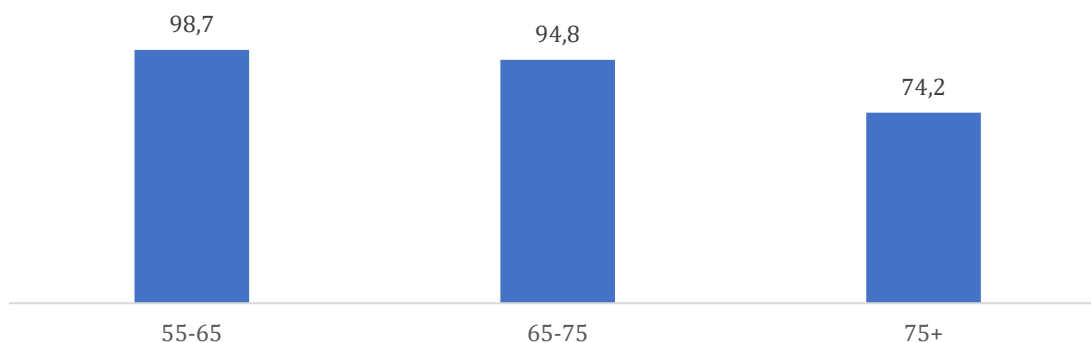
## 3.1 Inleiding

Materiële toegang is de tweede vereiste voor volledige toegang tot internet. Het gaat hier ten eerste over het hebben van een internetaansluiting (paragraaf 3.2). Ten tweede gaat het over verschillen in het bezit van apparaten om te internetten (paragraaf 3.3). Paragraaf 3.4 gaat in op de diversiteit van de gebruikte apparatuur.

## 3.2 Fysieke toegang tot internet

Figuur 3.1 geeft het aantal personen weer met toegang tot internet in 2018. Het percentage mensen dat thuis toegang heeft tot internet is relatief laag bij 75-plussers. Van hen heeft ruim 25% geen toegang.

*Figuur 3.1 Fysieke toegang tot internet in 2018, %*



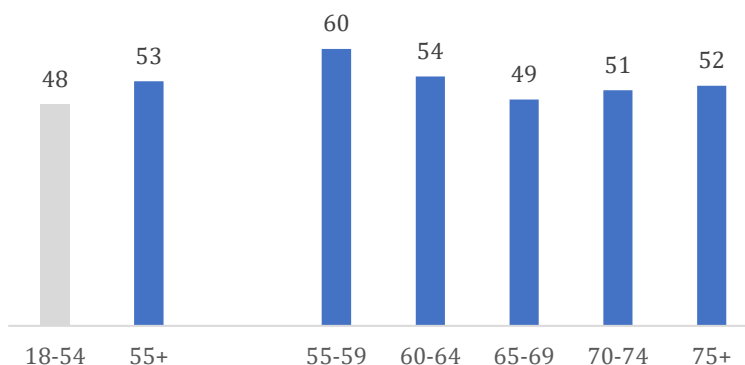
Bron: CBS Statline

## 3.3 Apparaten om te internetten

In de volgende figuren wordt een overzicht gegeven van het gebruik van diverse apparaten.

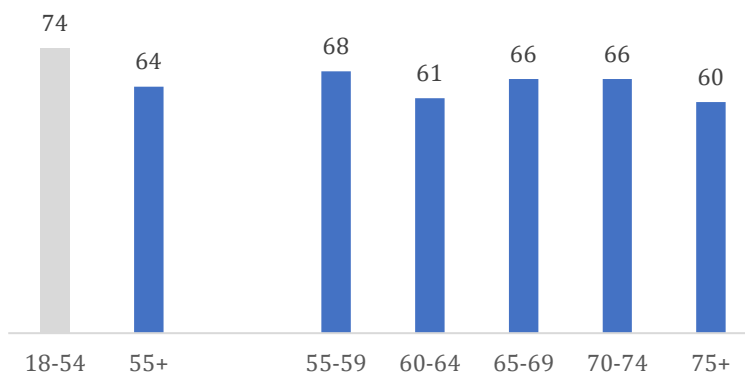
*Fig. 3.2 Gebruik van internet op een desktopcomputer, %*

Desktopcomputers worden door 55-plussers meer gebruikt dan door mensen van 18 tot 55 jaar. Het percentage is het hoogst in de groep van 55 tot 60.



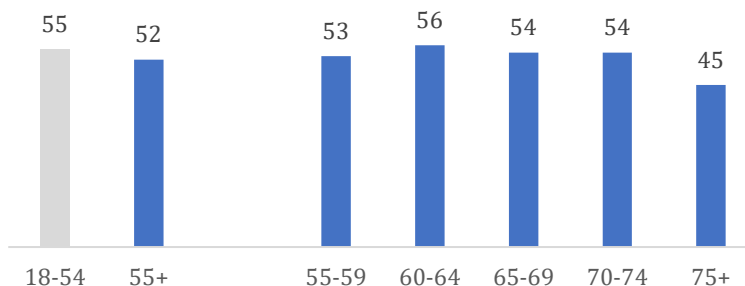
**Fig. 3.3 Gebruik van internet op een laptop, %**

Over de hele linie is het verschil in het gebruik van een laptop tussen 55-plussers en de groep van 18 tot 55 jaar 10 procentpunten. Bij 55-plussers is het aandeel het grootst in de groep van 55 tot 60 jaar.



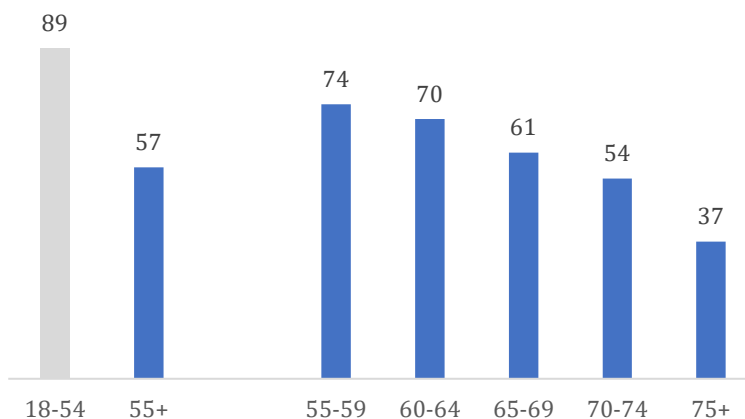
**Fig. 3.4 Gebruik van internet op een tablet, %**

Het gebruik van internet op een tablet blijft bij de 75-plussers iets achter. Van hen gebruikt 45% een tablet om te internetten.



**Fig. 3.5 Gebruik van internet op een smartphone, %**

In de groep van 18 tot 55 jaar maakt 89% gebruik van internet via de smartphone. Dit percentage is met 57% bij de 55-plussers een stuk lager. Het verschil tussen de groep van 55 tot 60 jaar en de 75-plussers bedraagt 37%.



**Fig. 3.6 Gebruik van internet via de smart TV, %**

Het gebruik van internet via de televisie komt nog niet veel voor bij 55-plussers. Een aandeel van 15% is laag in vergelijking met 34% in de groep van 18 tot 55 jaar.

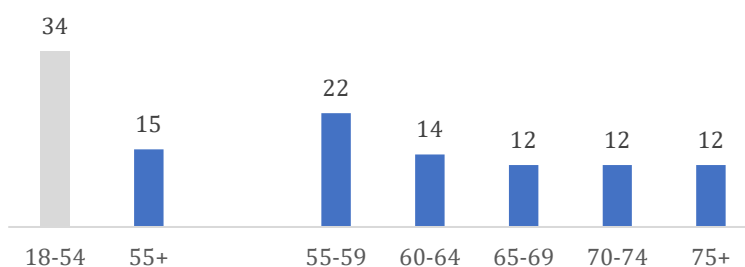
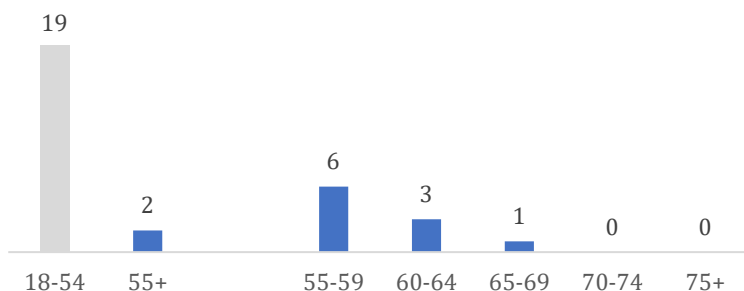




Fig. 3.7 Gebruik van internet op een spelcomputer, %

Onder 55-plussers wordt er nog minder gebruik gemaakt van internet op een spelcomputer. Slechts 2% geeft aan dit te doen. In de groep van 18 tot 55 jaar is dit 19%.

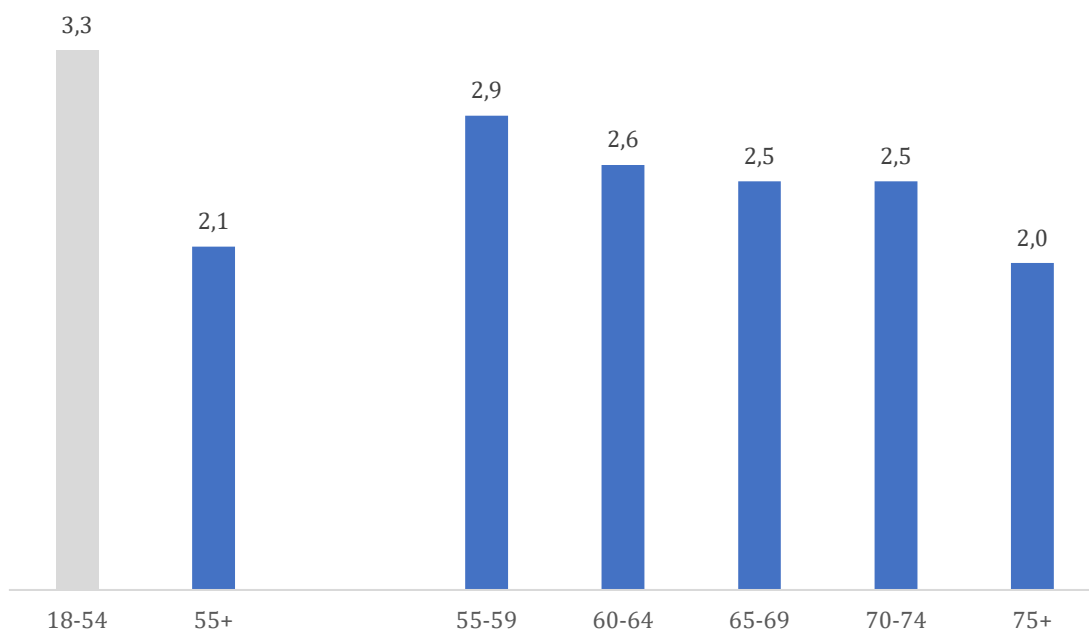


### 3.4 Diversiteit van apparatuur om te internetten

Het achterliggende idee bij het analyseren van de diversiteit van gebruikte apparatuur is dat het combineren van apparaten de kansen op een betere en bredere internetervaring vergroot. Door Nederlandse internetgebruikers van 18 tot 55 jaar worden gemiddeld 3,3 (SD = 1,4) apparaten gebruikt om te internetten. Bij de 55-plussers is dit aantal gemiddeld 2,1 (SD = 1,0).

Figuur 3.8 laat zien dat de diversiteit van gebruikte apparaten in de groep 55-plussers af neemt naarmate men ouder wordt. Toch is het gemiddelde in de groep internetgebruikers van 75 jaar en ouder nog steeds twee apparaten.

Figuur 3.8 Aantal apparaten dat wordt gebruikt om te internetten



### 3.5 Conclusies

In het jaar 2018 had 99% van de Nederlandse bevolking tussen 55 en 65 jaar toegang tot internet. In de groep van 65 tot 75 jaar is dit percentage 95%. Hiermee blijft de groep van 75 jaar met 74% achter. Hier is een inhaalslag nog mogelijk. Let wel, in het vorige hoofdstuk zagen we dat het percentage mensen van 75 jaar en ouder dat internet nog nooit heeft gebruikt 32% is. Dit betekent dat er onder de 75-plussers een aanzienlijke aantal mensen is die thuis wel toegang tot internet hebben (bijvoorbeeld via de partner), maar er geen gebruik van maken. In het conclusiehoofdstuk wordt hier meer aandacht aan besteed.

Bij 55-plussers is de laptop het meest populair om te internetten. Daarna volgen smartphone, desktop en tablet. Internetten op de televisie of via spelcomputer is nog lang niet ingeburgerd. Als we een vergelijking maken met de groep van 18 tot 55 jaar, dan valt op dat het gebruik van de desktopcomputer bij 55-plussers voorkomender is. Het verschil betreffende de smartphone is het grootst. Deze wordt maar liefst 32 procentpunten meer gebruikt in de groep van 18 tot 55 jaar. Het gebruik van de smartphone neemt onder de 55-plussers dan ook snel af naarmate leeftijd verder toe neemt. In de groep 75-plussers is het percentage dat internet op een smartphone gebruikt slechts 37%. Bij het gebruik van de laptop zijn de verschillen over leeftijd binnen de groep 55-plussers kleiner, terwijl het verschil met de groep van 18 tot 55 jaar nog 10 procentpunten bedraagt.

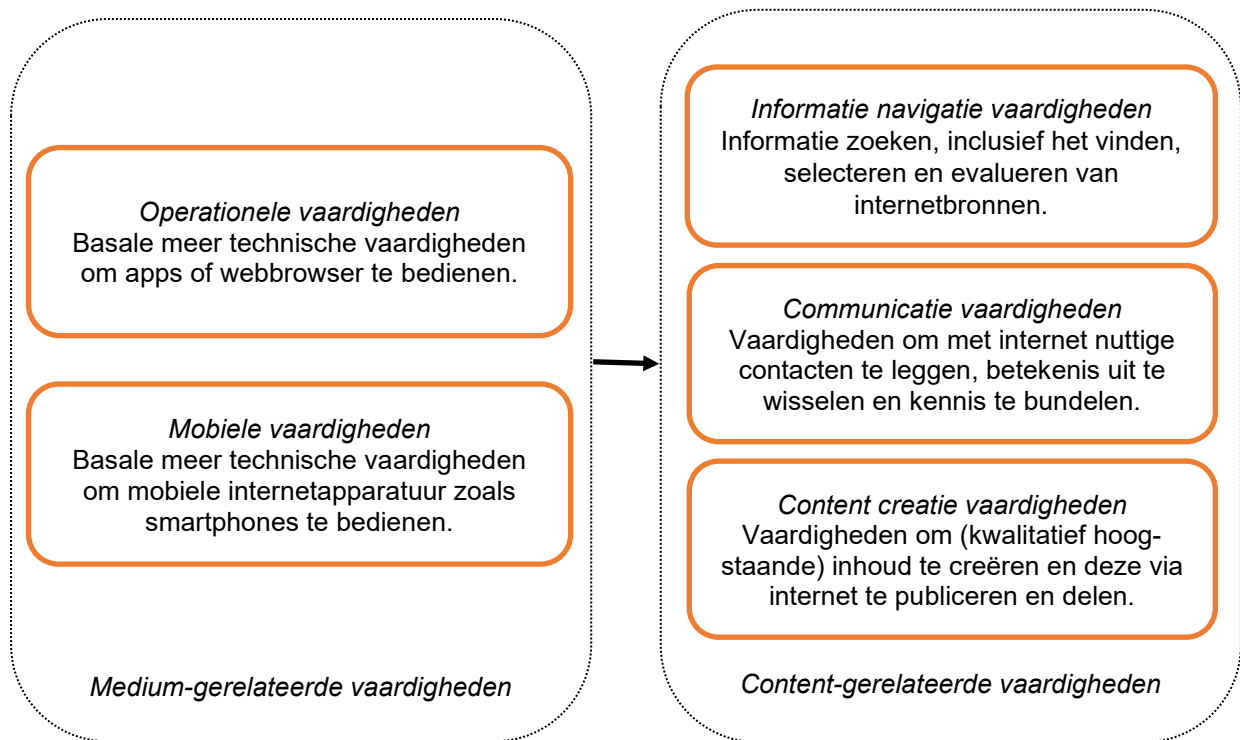
De belangrijkste conclusie van dit hoofdstuk is dat de groep van 55 jaar en ouder als geheel beschouwd achterblijft wanneer het gaat over materiële toegang tot internet. In vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar is de diversiteit van de apparaten om te internetten kleiner en worden alle apparaten, met uitzondering van de desktopcomputer, minder gebruikt. Dus ondanks dat in de groep van 55 tot 75 jaar het fysieke toegangspercentage (het hebben van een internetverbinding) een verzadigingspunt bereikt, is er sprake van ongelijkheid in materiële toegang. Daarnaast blijft in de groep van 75 jaar en ouder ook het hebben van een internetverbinding achter.

# 4 DIGITALE VAARDIGHEDEN

## 4.1 Inleiding

In het eerste hoofdstuk zagen we de plaats van digitale vaardigheden in het procesmodel van toegang tot internet. Figuur 4.1 toont een raamwerk dat onderscheid maakt in enerzijds medium-gerelateerde vaardigheden (technische vaardigheden, te weten operationeel en mobiel) en anderzijds inhoudelijke vaardigheden (substantiële vaardigheden, te weten informatie navigatie, communicatie en content creatie). Zonder voldoende medium-gerelateerde vaardigheden komt men niet toe aan het uitvoeren van inhoudelijke vaardigheden. Bij elk van deze vaardigheden geldt dat zowel eenvoudige als geavanceerdere handelingen een rol spelen. In principe zijn deze allemaal nodig om volledig deel te nemen aan een digitale maatschappij.

*Figuur 4.1 Raamwerk van digitale vaardigheden voor de gehele bevolking*



## 4.2 Niveau van digitale vaardigheden

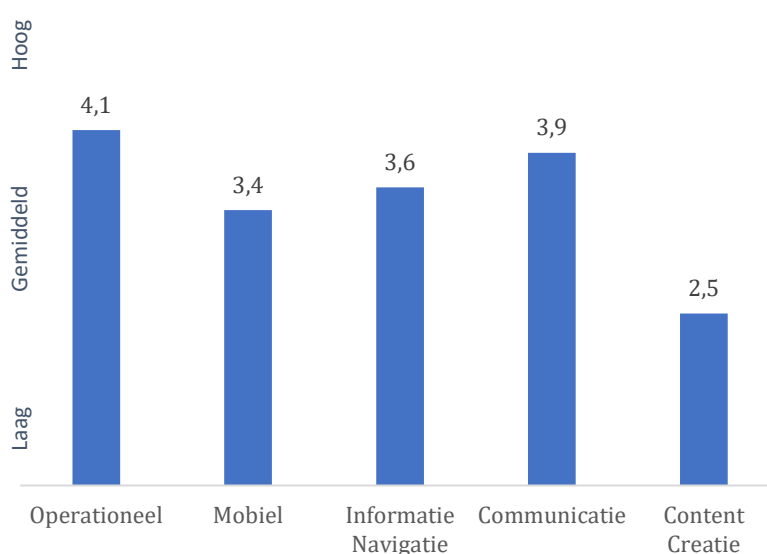
Voor het meten van operationele, mobiele, informatie navigatie, communicatie en content creatie internetvaardigheden is er in 2016 een instrument ontwikkeld dat gebruik maakt van een vijf-puntsschaal waarop respondenten aan moeten geven in hoeverre een stelling op hen van toepassing is<sup>4</sup>. Cognitieve interviews in Nederland en Engeland lieten zien dat de formulering van

<sup>4</sup>Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804-823.

de schalen een neutrale en objectieve reactie van de deelnemers oproept. Verder moedigt de schaal respondenten aan om na te denken over zichzelf, in plaats van termen te gebruiken die makkelijk een vergelijking met anderen oproepen (bijvoorbeeld 'expert'). Ondanks dat de gebruikte schaal betrouwbaar is, zijn zelfrapportages wat minder geschikt voor het weergeven van *absolute* vaardigheidsniveaus. De metingen zijn vooral geschikt om de *relatieve* verschillen tussen groepen weer te geven. In Figuur 4.2 worden de gemiddelde scores op elk van de vijf vaardigheden getoond. In het daaropvolgende figuur worden de percentages mensen getoond dat op elke vaardigheid een gemiddelde van vier of hoger scoorde (hetgeen in deze bijdrage als een perceptie van voldoende vaardig wordt beschouwd).

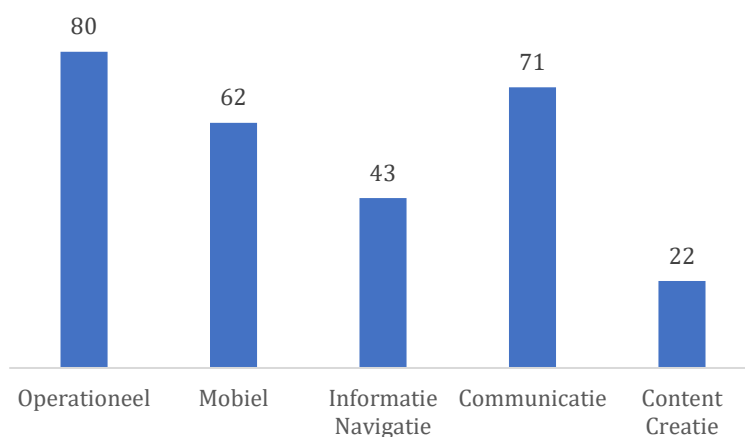
*Figuur 4.2: Gemiddelde niveaus van digitale vaardigheden*

55-Plusers hebben het meeste vertrouwen in hun operationele internetvaardigheden. De mobiele vaardigheden blijven hier achter. Op communicatie internetvaardigheden wordt relatief hoog gescoord. De score op informatie navigatie vaardigheden is minder overtuigend. Op content creatie vaardigheden ligt de score onder het gemiddelde. Hier lijkt veel ruimte voor verbetering.



*Figuur 4.3: Een voldoende niveau van digitale vaardigheden*

Het aandeel 55-plussers dat een voldoende niveau heeft is het hoogst bij operationele en communicatie internetvaardigheden. Minder dan de helft van de 55-plussers heeft een voldoende niveau van informatie navigatie vaardigheden. Bij content creatie vaardigheden is dit slechts 22%.

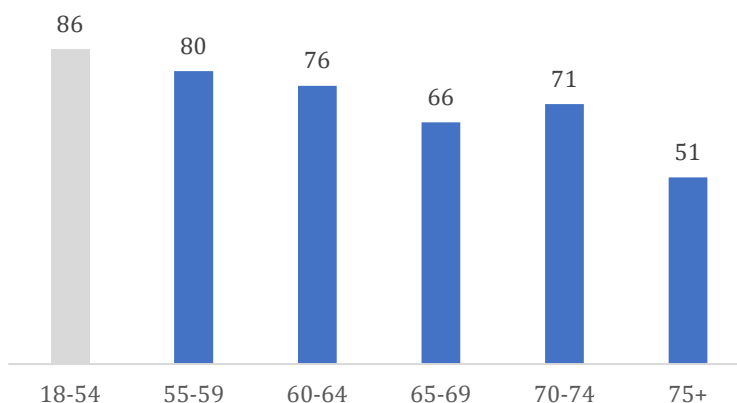


### 4.3 Verschillen in digitale vaardigheden

In de volgende figuren worden per vaardigheid de percentages mensen getoond dat gemiddeld vier of hoger scoorde binnen de verschillende leeftijdsgroepen.

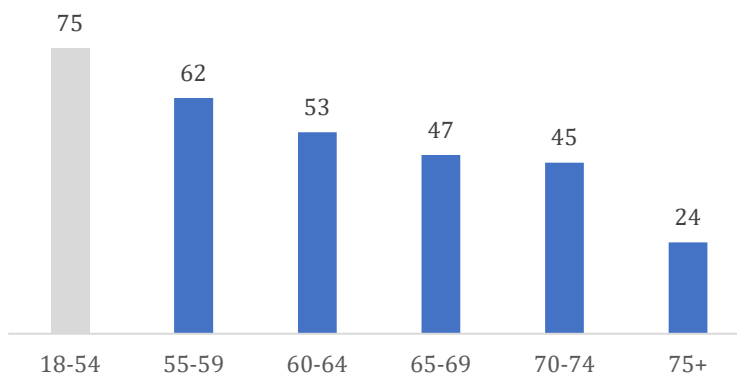
*Figuur 4.4 Voldoende niveau van operationele vaardigheden, %*

De groep 75-plussers scoort relatief laag op operationele vaardigheden. Van hen geeft de helft aan een voldoende niveau te bezitten. In de groep internetters van 55 tot 60 jaar heeft 20% een onvoldoende niveau van operationele vaardigheden.



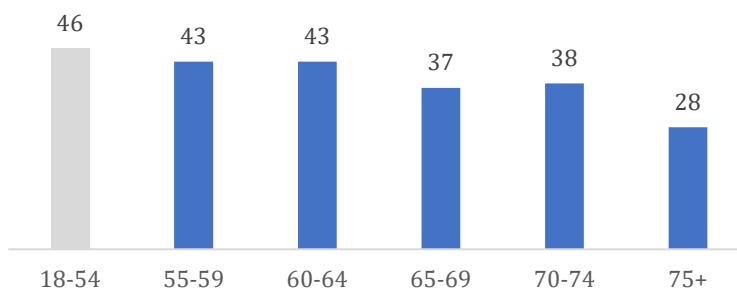
*Figuur 4.5 Voldoende niveau van mobiele vaardigheden, %*

Het percentage mensen dat voldoende scoort op mobiele internetvaardigheden verschilt 13 procentpunten wanneer we de groep van 18 tot 55 jaar vergelijken met de 55-plussers. Boven de 65 jaar geeft minder dan de helft aan over een voldoende niveau te beschikken.



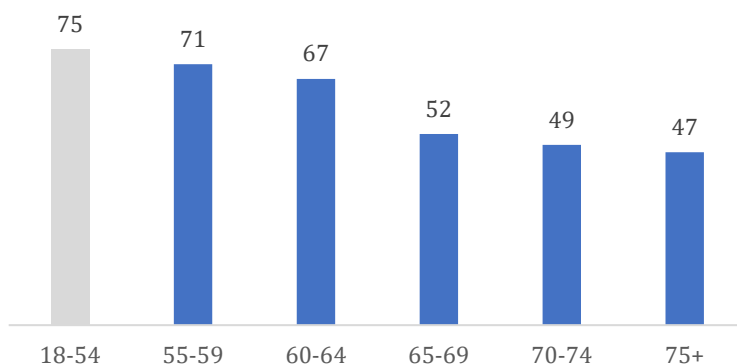
*Figuur 4.6 Voldoende niveau van informatie navigatie vaardigheden, %*

In geen enkele groep heeft meer dan de helft een voldoende niveau van informatie navigatievaardigheden. Bij de 75-plussers is het aandeel met 28% het laagst.



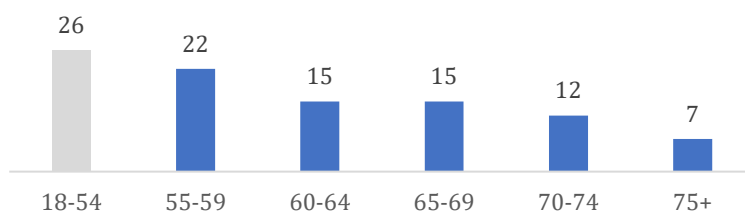
**Figuur 4.7** Voldoende niveau van communicatie vaardigheden, %

Het percentage mensen dat een voldoende score op communicatievaardigheden is relatief laag in de oudste drie leeftijdsgroepen.



**Figuur 4.8** Voldoende niveau van content creatie vaardigheden, %

Het niveau van content creatie vaardigheden is laag en neemt verder af met leeftijd. Van de internetgebruikers van 75 jaar en ouder geeft nog maar 7% aan over een voldoende niveau te beschikken.

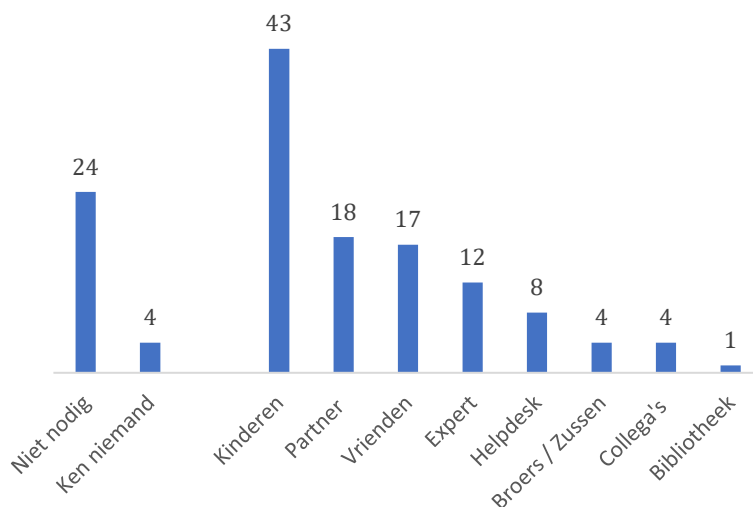


#### 4.4 Hulp bij het internetten

Van de 55-plussers vraagt 72% wel eens hulp bij het internetten. Hierbij worden verschillende bronnen ingeschakeld. Mensen die geen hulp vragen vinden hulp niet nodig of kennen niemand die hen zou kunnen helpen.

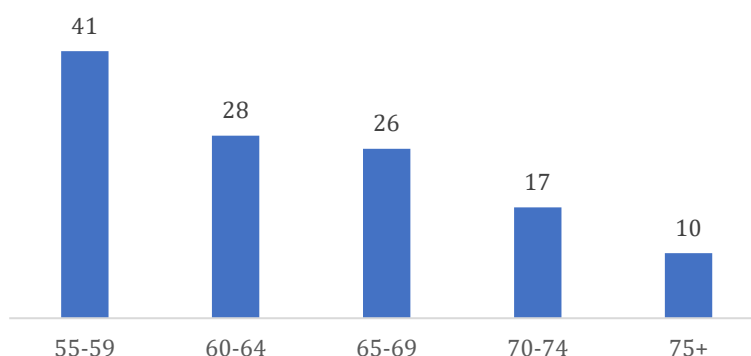
**Figuur 4.9** Hulpbronnen bij het internetten, %

In totaal geeft 24% aan geen hulp nodig te hebben bij gebruik van internet, en zegt 4% niemand te kennen die zou kunnen helpen. Van de hulpvragers richt veruit het grootste deel van de 55-plussers zich tot de kinderen. Op gepaste afstand volgen de partner, vrienden, de expert en de helpdesk. De bibliotheek wordt vrijwel niet ingezet als hulpbron.



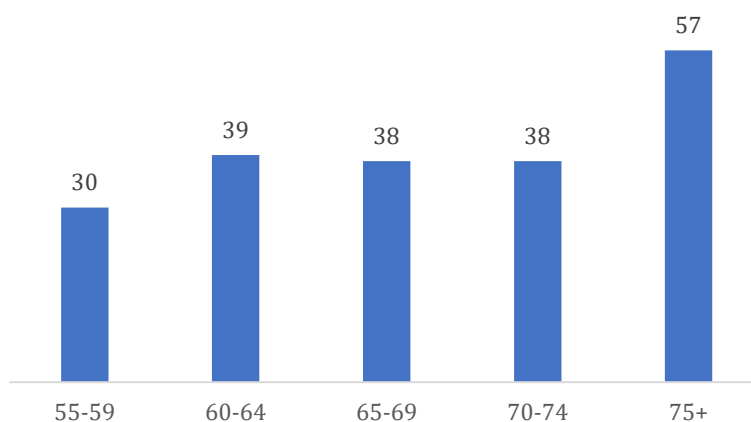
**Figuur 4.10 Geen hulp nodig bij het internetten, %**

Het verschil tussen de groep van 55 tot 60 jaar en de 75-plussers bedraagt 31 procentpunten. Van de 75-plussers heeft slechts 10% geen hulp nodig.



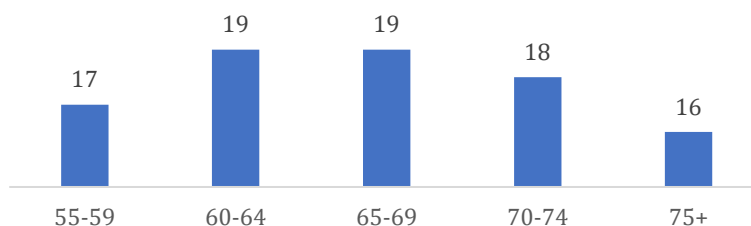
**Figuur 4.11 Hulp van kinderen, %**

Het vragen van hulp aan kinderen neemt toe met leeftijd. In de groep van 55 tot 60 jaar geeft 30% aan wel eens de hulp van kinderen in te schakelen. Bij de 75-plussers is dit 57%.



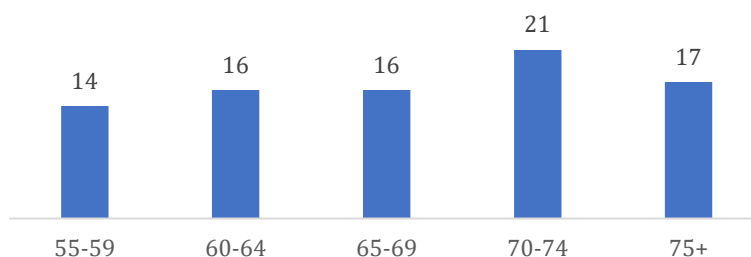
**Figuur 4.12 Hulp van partner, %**

Wanneer het gaat over het inschakelen van hulp van een partner bij het internetten, zijn de verschillen tussen de leeftijdsgroepen niet zo groot.



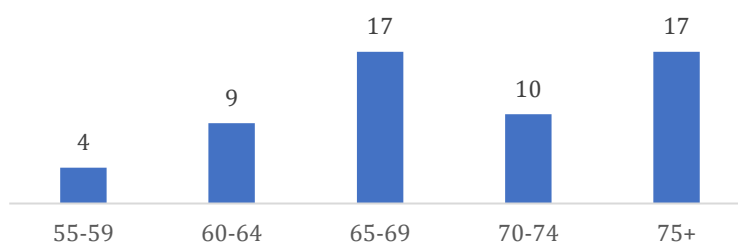
**Figuur 4.13 Hulp van vrienden, %**

Het aandeel mensen dat wel eens hulp aan vrienden heeft gevraagd is vergelijkbaar in de verschillende groepen.



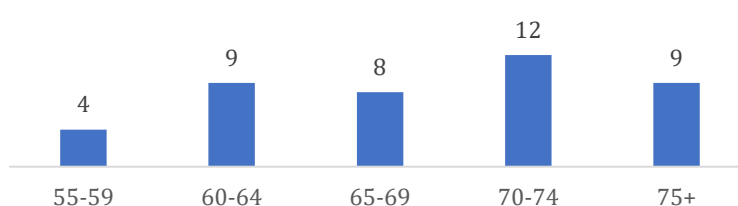
*Figuur 4.14 Hulp van de expert, %*

De expert wordt relatief vaak ingeschakeld door mensen van 65 tot 70 en van 75 jaar en ouder.



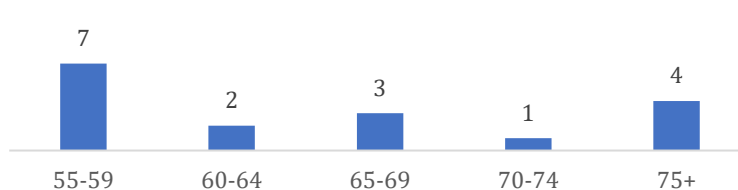
*Figuur 4.15 Hulp van de helpdesk, %*

De helpdesk wordt relatief vaak ingeschakeld door 60-plussers.



*Figuur 4.16 Hulp van broers en zussen, %*

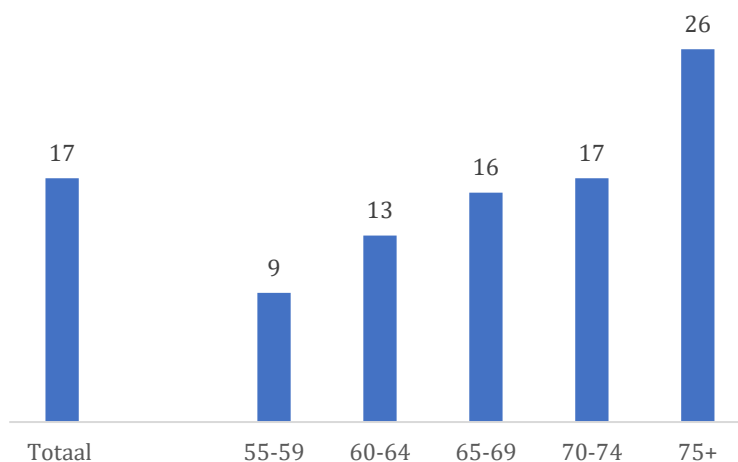
De hulp van broers en zussen vindt relatief vaak plaats in de groep van 55 tot 60 jaar. In de leeftijdsgroepen daarboven is het aandeel mensen laag.



Ten slotte hebben we getracht een indicatie te krijgen van de kwaliteit van de geboden hulp. Aan de respondenten is gevraagd of ze zichzelf in staat achten problemen bij het internetten die eerder met hulp werden opgelost nu zelf kunnen verhelpen. Zie Figuur 4.17.

*Figuur 4.17 Kan na hulp vergelijkbare problemen nog niet zelf oplossen, %*

In totaal geeft 17% van de 55-plussers aan een internetprobleem dat eerder met hulp werd opgelost, nog niet zelf te kunnen verhelpen. In de oudste groep is dit percentage met 26% relatief hoog.





## 4.5 Conclusies

Digitale vaardigheden worden beschouwd als sleutel in het proces van toegang tot internet. Zij zijn een voorwaarde voor participatie in de maatschappij. Dit hoofdstuk laat zien dat operationele internetvaardigheden over de hele linie voldoende worden beheerst door 55-plussers. Het niveau van mobiele internetvaardigheden behoeft aandacht, wat ook geldt voor informatie navigatie internetvaardigheden. Het zoeken, selecteren, verwerken en evalueren van informatie op internet lijkt voor een groot deel van de 55-plussers beter te moeten. De grote hoeveelheid en diversiteit aan informatie(bronnen) maakt deze vaardigheden erg belangrijk. Kijkend naar communicatie internetvaardigheden, dan zien we dat het niveau over de hele linie voldoende lijkt, in ieder geval voor 71% van de groep. Het niveau van content creatie internetvaardigheden is het laagst. Het belang van deze vaardigheden is de afgelopen jaren toegenomen. Het maken van attractieve en effectieve content, of dat nu in de vorm van tekst op een weblog is of in de vorm van een video op YouTube, is een belangrijk onderdeel van onze huidige samenleving en economie. Daarnaast zijn degenen die hun meningen of creaties publiekelijk kunnen delen ook bepalend voor de inhoud en agenda van publieke discussies en debatten. De resultaten duiden erop dat de stem van 55-plussers een kleinere kans heeft gehoord te worden.

De 55-plussers scoren op elke vaardigheid lager dan de groep van 18 tot 55 jaar. De verschillen zijn het grootst bij het niveau van mobiele internetvaardigheden. Dit hangt samen met de lage penetratie van mobiele smartphones in deze groep. Verder valt op dat het niveau van communicatie internetvaardigheden snel afneemt in de groepen van 65 jaar en ouder. Bij content creatie vaardigheden geldt dat deze relatief nog lager zijn bij mensen ouder dan 60 jaar. De resultaten laten in ieder geval zien dat de groep van 55 jaar en ouder een relatief grote behoefte heeft aan beleid voor het verbeteren van digitale vaardigheden. Het slothoofdstuk gaat hier verder op in.

De vaardigheidsniveaus en aanwezige hulp suggereren dat het tekort aan digitale vaardigheden niet automatisch zal verdwijnen. In het vorige rapport concludeerden we dat nationaal beleid er in toenemende mate op gericht is om mensen werkzaam te krijgen in de IT-industrie, terwijl de samenleving schreeuwt om aandacht voor de ontwikkeling van vaardigheden voor het 'alledaagse' internetgebruik. De eisen die onze samenleving en de steeds geavanceerder wordende technologie stellen aan het gebruik van internet nemen alleen maar toe. Hierdoor bestaat de kans dat de zwakkere positie van de 55-plussers verder toe zal nemen als gevolg van hun lagere niveau van digitale vaardigheden.



# 5 GEBRUIK

## 5.1 Inleiding

Gebruik is de laatste fase van toegang tot internet. Deze fase is afhankelijk van de persoonlijke context en de taken die iemand wil uitvoeren. In navolging van het voorgaande rapport<sup>1</sup> wordt er over activiteiten in vier domeinen gerapporteerd:

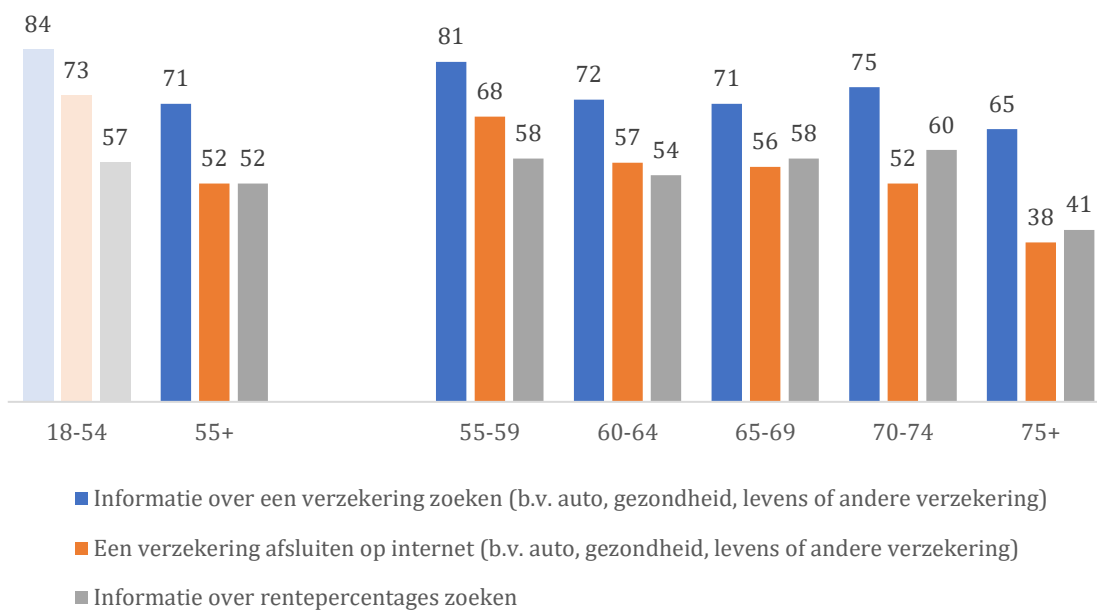
- *Economisch domein.* In dit domein gaat het over activiteiten die te maken hebben met **financiën, bezittingen, onderwijs en werk**. Denk aan het gebruik van internet voor het afsluiten van een verzekering, het verkopen van spullen, het volgen van een cursus of het zoeken naar een nieuwe baan.
- *Cultureel domein.* Hier gaat het om activiteiten die te maken hebben met iemands **identiteit en het behoren tot een bepaalde groep**. Denk aan online activiteiten met mensen van dezelfde etnische afkomst of zoeken naar informatie over genderverschillen.
- *Sociaal domein.* Hier gaat het over activiteiten in iemands netwerk. Activiteiten in **informele netwerken** in de privésfeer zijn bijvoorbeeld het delen van foto's met vrienden of familie. Activiteiten in **formele netwerken** zijn het zoeken naar informatie over verenigingen, het deelnemen aan discussies in de lokale gemeenschap, of contacten hebben met mensen met dezelfde interesses. Activiteiten in **civiele of politieke netwerken** kunnen een formele aard hebben (bijvoorbeeld diensten van de overheid gebruiken) of minder formeel zijn (bijvoorbeeld opinievorming).
- *Persoonlijk domein.* Hier gaat het als eerste over activiteiten omtrent **gezondheid**, zoals het online volgen van een dieet. Ten tweede gaat het over **vermaak**, zoals spellen spelen of evenementen bezoeken. De derde component is **zelfactualisatie**, waarbij het gaat over informele kennisvergaring met als doel jezelf beter te voelen. Denk aan internetten om informatie uit te wisselen met anderen over persoonlijke problemen.

In dit hoofdstuk komen elk van de dikgedrukte subdomeinen aan bod. Hierbij worden percentages weergegeven van het aantal mensen dat *ooit* een bepaalde activiteit heeft uitgevoerd.

## 5.2 Activiteiten in het economische domein

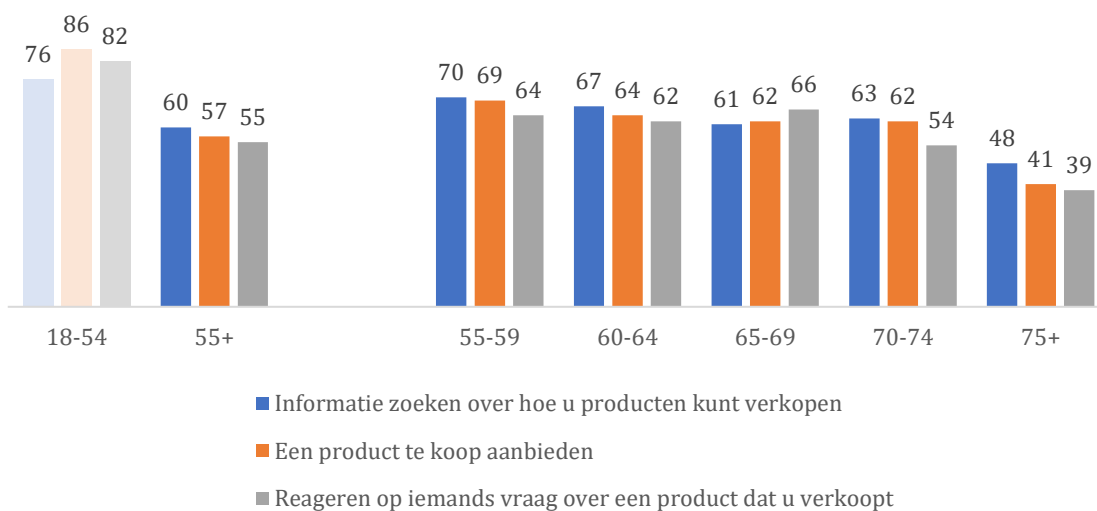
Figuur 5.1 heeft betrekking op gebruik van internet voor financiële doeleinden. Van de bevolking van 55 jaar en ouder heeft 71% wel eens informatie over verzekeringen gezocht, 52% een verzekering afgesloten en 52% informatie over rentepercentages gezocht. Voor alle activiteiten geldt dat ze afnemen met leeftijd.

**Figuur 5.1 Online activiteiten - Financiën**



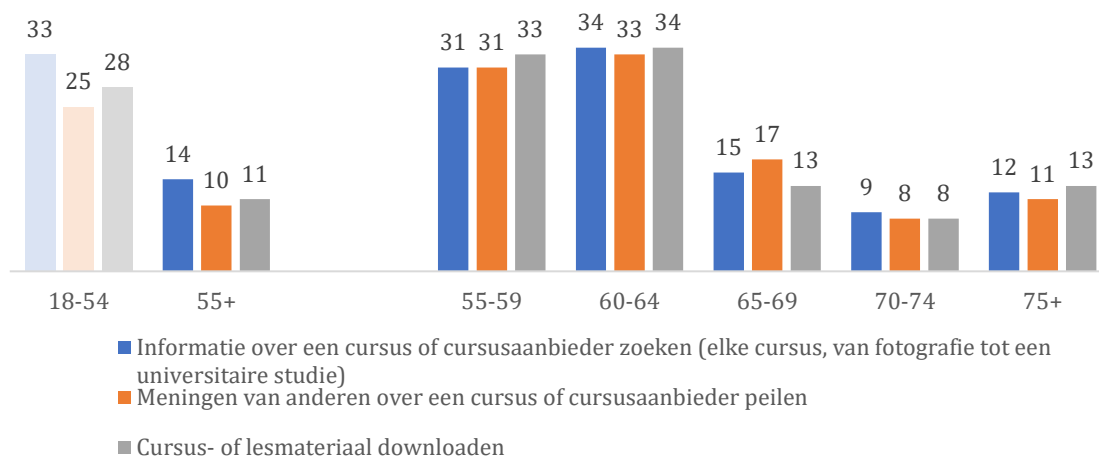
Figuur 5.2 toont dat 60% van de 55-plussers wel eens informatie zocht over het verkopen van producten, 57% wel eens een product te koop heeft aangeboden en 55% heeft gereageerd op een vraag over een aangeboden product. Het percentage mensen dat deze activiteiten heeft uitgevoerd neemt af met leeftijd.

**Figuur 5.2 Online activiteiten - Bezit**



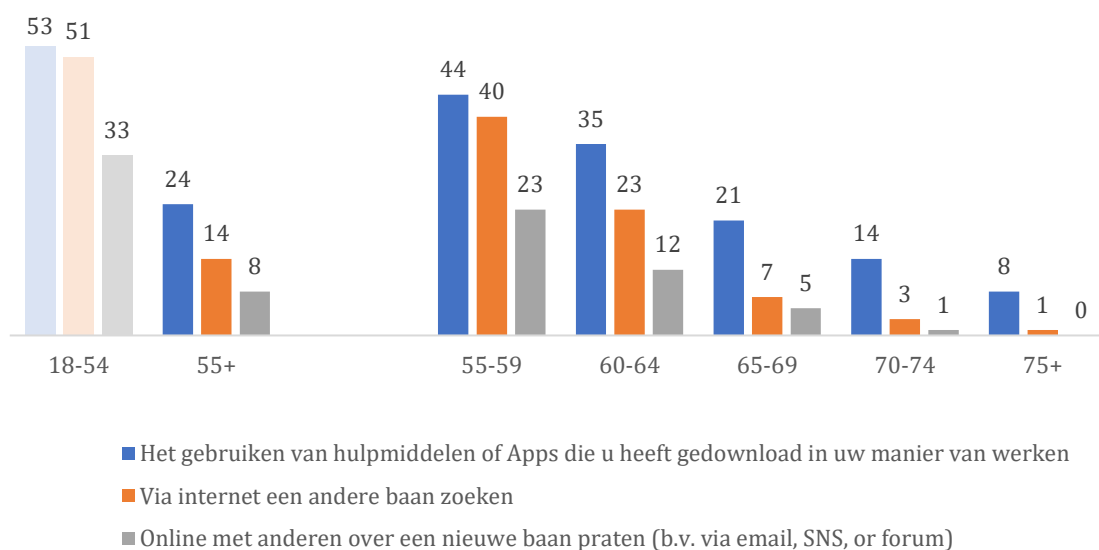
In Figuur 5.3 zien we dat 14% wel eens informatie zocht over een cursus(aanbieder), 10% meningen van anderen over een cursus peilde en 11% wel eens cursus of lesmateriaal downloadde. De verschillen tussen enerzijds de groep van 55 tot 65 jaar, en anderzijds van 65 jaar en ouder zijn groot.

**Figuur 5.3 Online activiteiten - Educatie**



Een vergelijkbaar beeld zien we terug bij activiteiten met betrekking op werk (minder toepasbaar op de groep van 65 jaar en ouder). In Figuur 5.4 zien we dat in de groep van 55 tot 60 jaar 44% ooit online hulpmiddelen of apps gebruikte in de werkzaamheden, 40% ooit zocht naar een andere baan en 23% ooit met anderen over een nieuwe baan praatte.

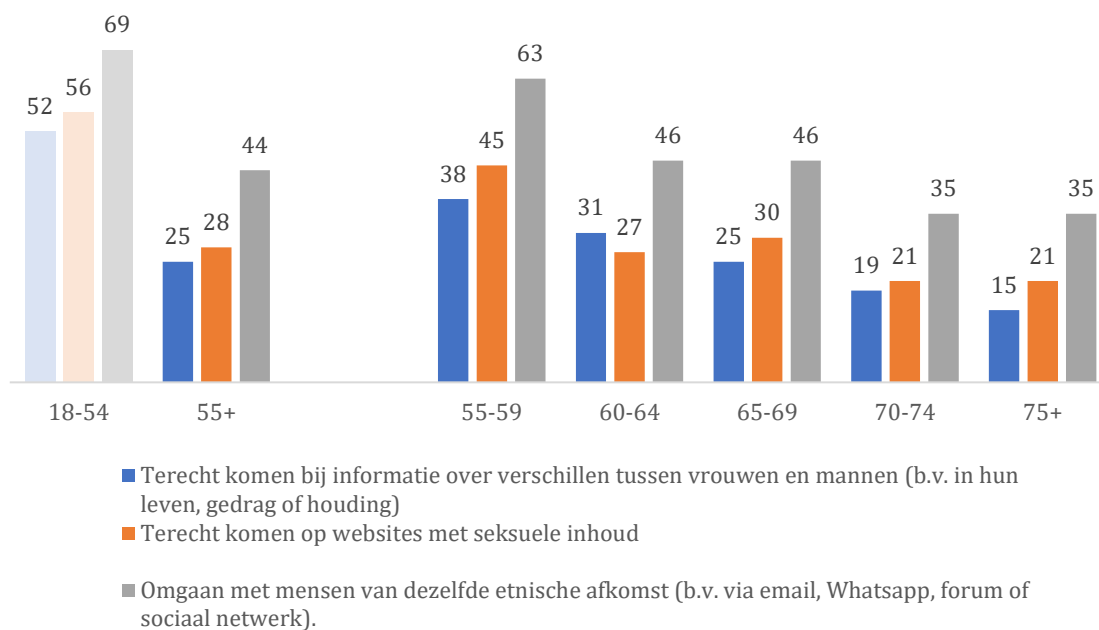
**Figuur 5.4 Online activiteiten – Werk**



### 5.3 Activiteiten in het culturele domein

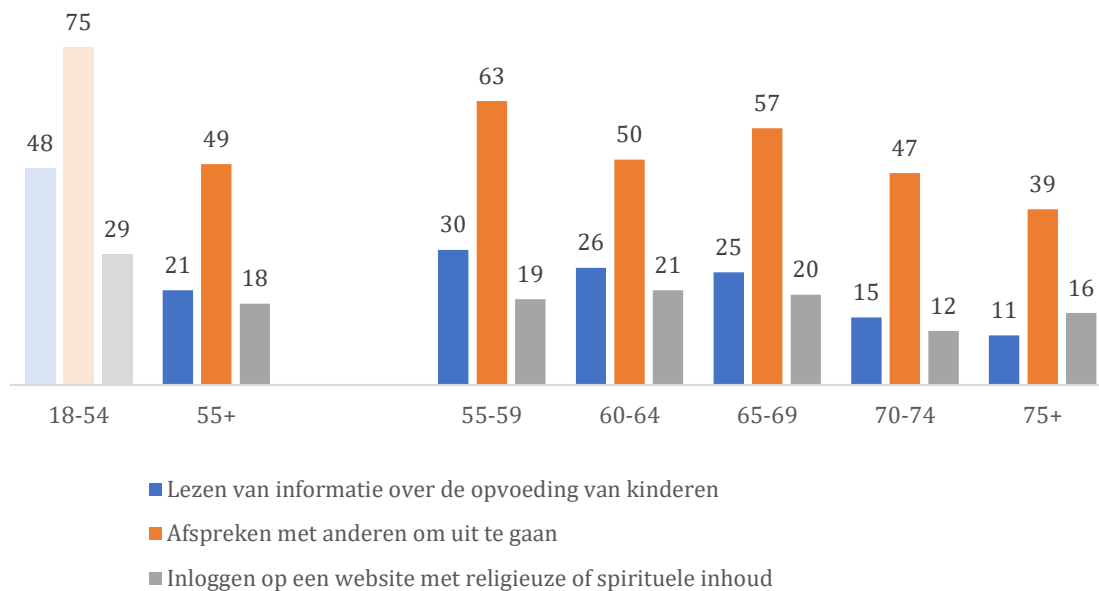
Er zijn aan de respondenten zes stellingen voorgelegd die activiteiten in het culturele domein weerspiegelen. In Figuur 5.5 zien we dat 25% wel eens informatie zocht over verschillen tussen mannen en vrouwen, 28% terecht kwam op websites met seksuele inhoud en 44% ooit op internet met mensen van dezelfde etnische afkomst omging.

**Figuur 5.5 Online activiteiten – Identiteit en behoren tot (1)**



In Figuur 5.6 zien we dat 21% wel eens informatie zoekt over het opvoeden van kinderen, 49% via internet met anderen heeft afgesproken om uit te gaan en 18% heeft ingelogd op een website met spirituele of religieuze inhoud.

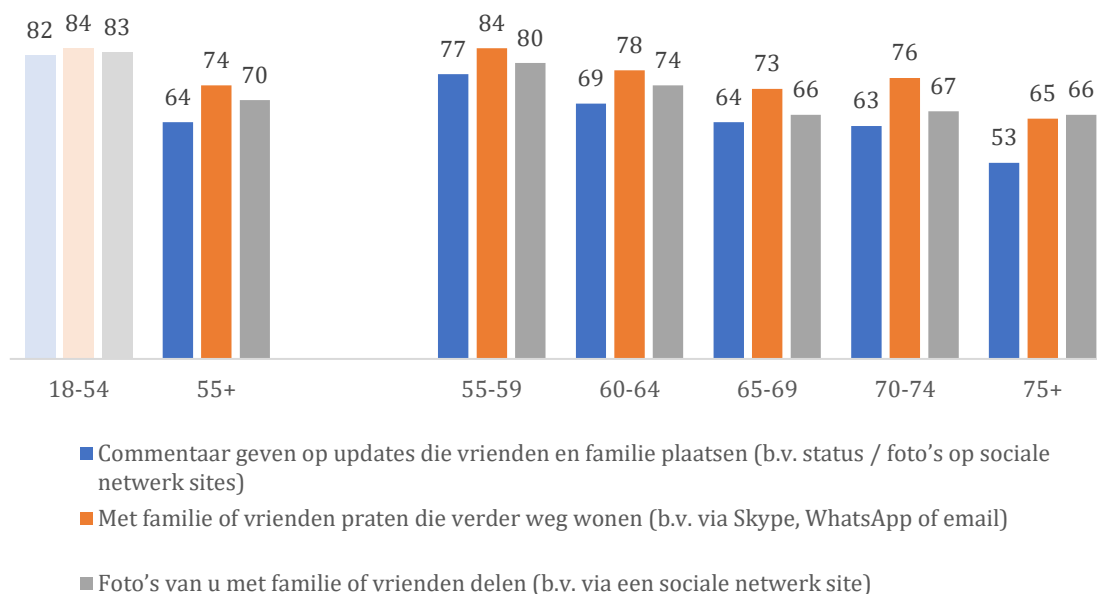
**Figuur 5.6 Online activiteiten – Identiteit en behoren tot (2)**



## 5.4 Activiteiten in het sociale domein

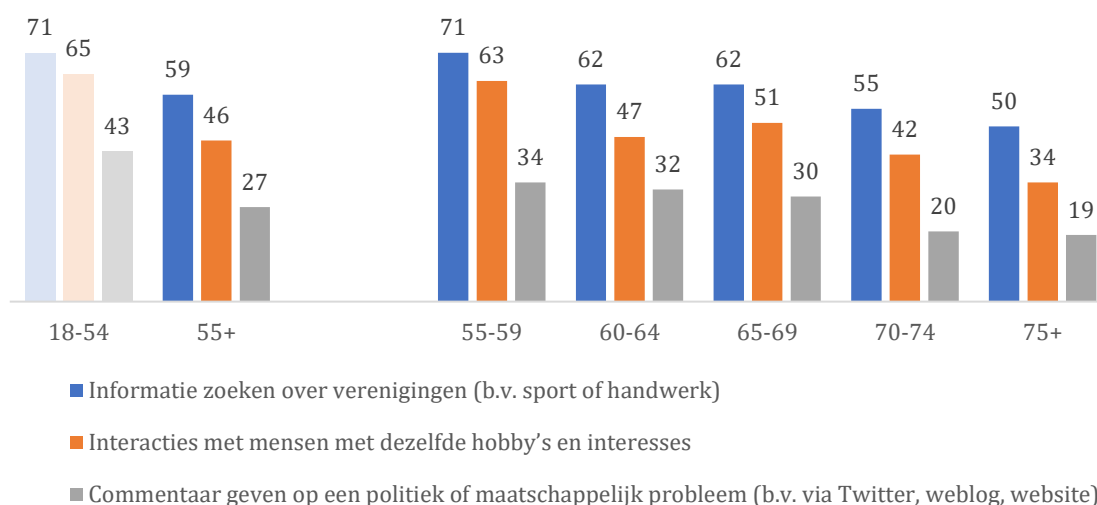
Online activiteiten in het informele netwerk worden relatief vaak uitgevoerd. Figuur 5.7 toont dat 64% ooit commentaar leverde op updates van vrienden of familie, 74% sprak met vrienden of familie die verder weg wonen, en 70% foto's deelde met vrienden en familie. De percentages zijn wat lager in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar, maar toch aanzienlijk.

*Figuur 5.7 Online activiteiten – Informele netwerken*



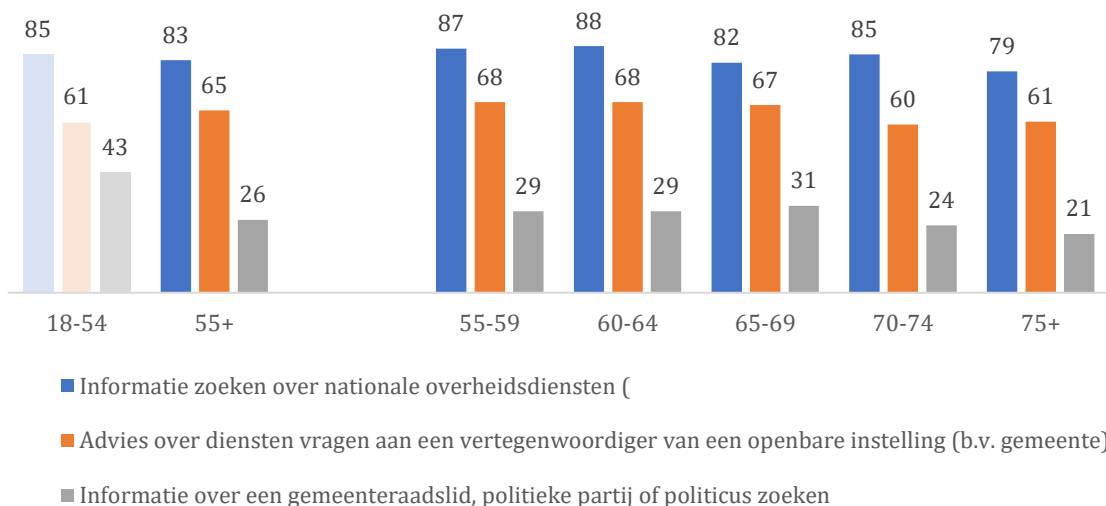
Bij de formele online netwerkactiviteiten weergegeven in Figuur 5.8 zien we dat 59% ooit informatie over een vereniging zocht, 46% sprak met mensen met dezelfde hobby of interesse en 27% commentaar gaf op een politiek of maatschappelijk probleem. De aandelen mensen die deze activiteiten ooit uitvoerden nemen af met leeftijd.

*Figuur 5.8 Online activiteiten – Formele netwerken*



Figuur 5.9 laat de percentages 55-plussers zien die ooit de volgende activiteiten in civiele of politieke netwerken hebben uitgevoerd: Informatie zoeken over overheidsdiensten (83%), advies over diensten vragen aan een vertegenwoordiger van een openbare instelling (65%), en informatie zoeken over een gemeenteraadslid, politieke partij of politicus (26%). Verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn klein.

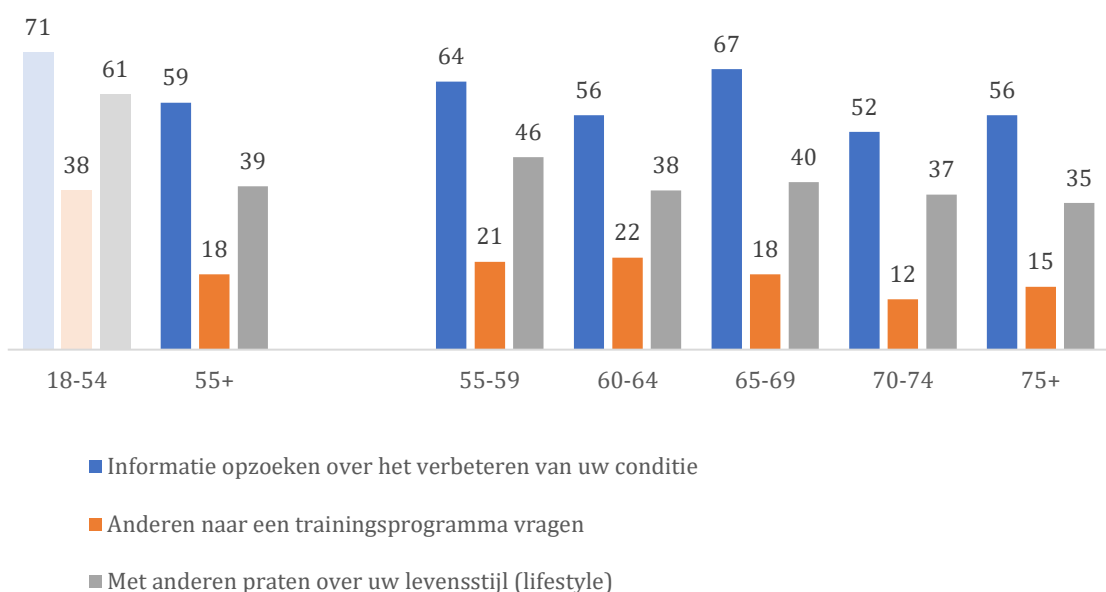
*Figuur 5.9 Online activiteiten – Civiele en politieke netwerken*



## 5.5 Activiteiten in het persoonlijke domein

Figuur 5.10 gaat over activiteiten in relatie tot gezondheid: 59% heeft ooit informatie gezocht over het verbeteren van de conditie, 18% heeft iemand anders om een trainingsprogramma gevraagd en 39% heeft met anderen gepraat over zijn of haar levensstijl.

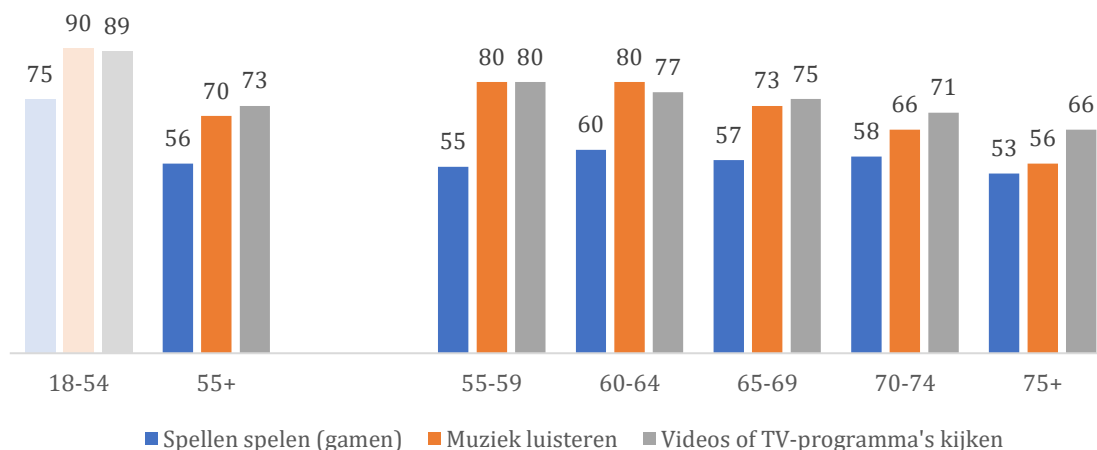
*Figuur 5.10 Online activiteiten – Gezondheid*





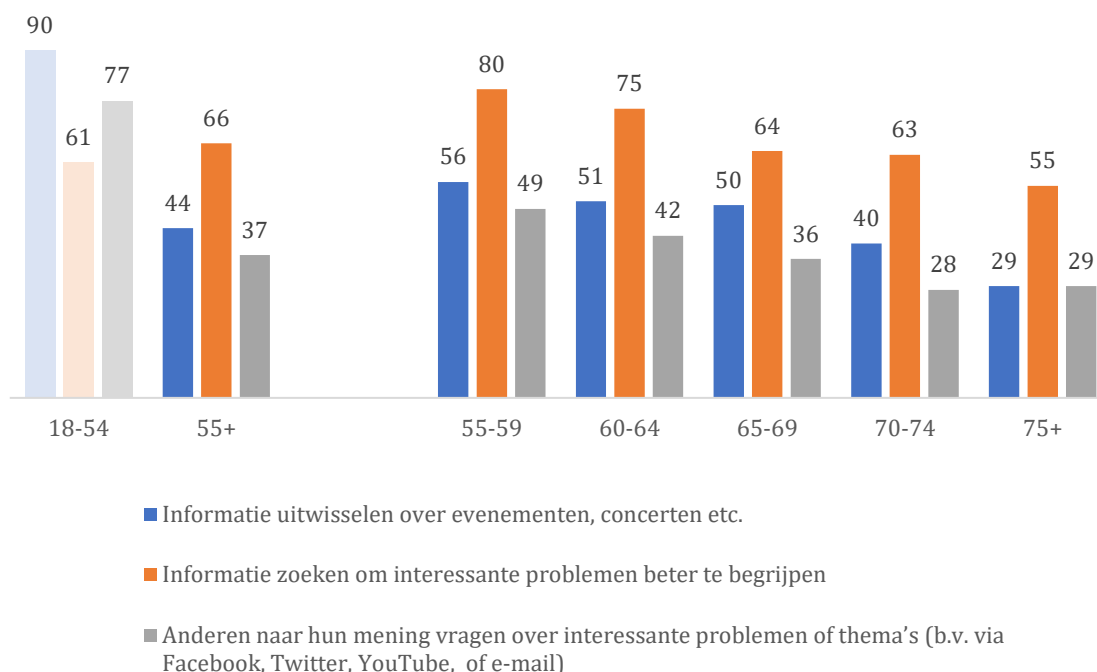
In Figuur 5.11 zien we dat 56% van de 55-plussers ooit spellen speelde op internet, 70% muziek via internet luisterde, en 73% video's of Tv-programma's keek.

*Figuur 5.11 Online activiteiten – Vermaak*



Ten slotte is in Figuur 5.12 te zien dat 44% informatie uitwisselde over evenementen of concerten, 66% wel eens informatie op internet zocht om interessante problemen beter te kunnen begrijpen en 37% anderen naar hun mening heeft gevraagd over interessante problemen of thema's. In vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar zijn de verschillen voor de eerste en de laatste activiteit groot. In de groep van 18 tot 55 jaar geeft bijvoorbeeld 90% aan wel eens informatie over evenementen of concerten uit te wisselen. Ook duidt het grote verschil bij de laatste stelling erop dat 55-plussers online veel minder geneigd zijn mee te praten in het publieke debat.

*Figuur 5.12 Online activiteiten – Zelfactualisatie*



## 5.6 Conclusies

De laatste fase van internettoegang is het gebruik van internet. In dit hoofdstuk lag de nadruk op de activiteiten die iemand op internet uitvoert. Over de hele linie kan er geconstateerd worden dat 55-plussers een hele reeks activiteiten in verschillende domeinen hebben uitgevoerd. De populairste activiteiten hebben te maken met financiën en bezit, en met activiteiten in relatie tot informele netwerken en vermaak.

Vergelijken we de 55-plussers met de groep internetgebruikers van 18 tot 55 jaar, dan geldt dat de verschillen in het economische domein het grootst zijn bij activiteiten in relatie tot educatie. Dit komt vooral doordat educatieve activiteiten relatief weinig worden uitgevoerd door 65-plussers. In de groep van 55 tot 65 jaar is het aandeel mensen juist iets groter dan in de groep van 18 tot 55 jaar. Dit zien we over de hele linie van activiteiten alleen nog terug bij zelfactualisatie. Internet wordt door mensen van 55 tot 65 relatief vaak gebruikt voor kennisontwikkeling. Activiteiten in relatie tot financiën en bezit worden door 55-plussers minder uitgevoerd. De verschillen zijn het grootst tussen enerzijds 55 tot 75-jarigen en 75-plussers, al zien we over de hele linie een afname met leeftijd.

In het culturele domein zijn de verschillen tussen 55-plussers en 18 tot 55-jarigen groot. Activiteiten nemen hier snel af naarmate de leeftijd toe neemt. In het sociale domein zijn activiteiten in relatie tot informele netwerken in de groep van 55 tot 60 net zoveel gebruikt als in de groep van 18 tot 55 jaar. Boven de 60 jaar loopt het aandeel snel terug. Dit geldt voor een deel ook voor activiteiten in formele netwerken. Het aandeel mensen dat activiteiten uitvoert in relatie tot civiele en politieke netwerken is vergelijkbaar met de groep van 18 tot 55 jaar. Tevens is het aandeel redelijk constant over de groepen van 55 jaar en ouder. Wel wordt er een stuk minder informatie gezocht over politieke partijen of politici en wordt er minder online over gediscussieerd (bijvoorbeeld door commentaar te geven op een politiek of maatschappelijk probleem).

In het persoonlijke domein valt ten eerste op dat activiteiten in het gezondheidsdomein een stuk minder worden uitgevoerd door 55-plussers. De verschillen tussen de groepen van 55 jaar en ouder zijn niet zo groot. Eenzelfde beeld zien we bij activiteiten in relatie tot vermaak. We constateerden al dat onder 55-plussers relatief vaak naar informatie wordt gezocht om problemen beter te kunnen begrijpen. Alleen de 75-plussers blijven wat achter. Daarentegen wordt er door 55-plussers in vergelijking met internetgebruikers van 18 tot 55 jaar weer weinig gevraagd naar andermans mening over interessante problemen. Ondanks dat 55-plussers wel geïnteresseerd zijn in maatschappelijke problematiek, lijken ze minder geneigd online hun mening te laten horen.

De algemene conclusie van dit hoofdstuk is dat bijna alle internetactiviteiten door 55-plussers minder worden uitgevoerd dan door internetters in de groep van 18 tot 55 jaar. In het vorige rapport concludeerden we verder dat systematische verschillen in wat mensen op internet doen groot zijn voor opleiding en inkomen. Dus binnen de groep 55-plussers zullen er verder grote verschillen zijn in de activiteiten die worden uitgevoerd. Hierover meer in het conclusiehoofdstuk. De in het vorige hoofdstuk geconstateerde verschillen in digitale vaardigheden dragen bij aan de verschillen in activiteiten tussen enerzijds internetgebruikers van 18 tot 55 jaar en anderzijds de 55-plussers.

## 6 POSITIEVE EN NEGATIEVE UITKOMSTEN

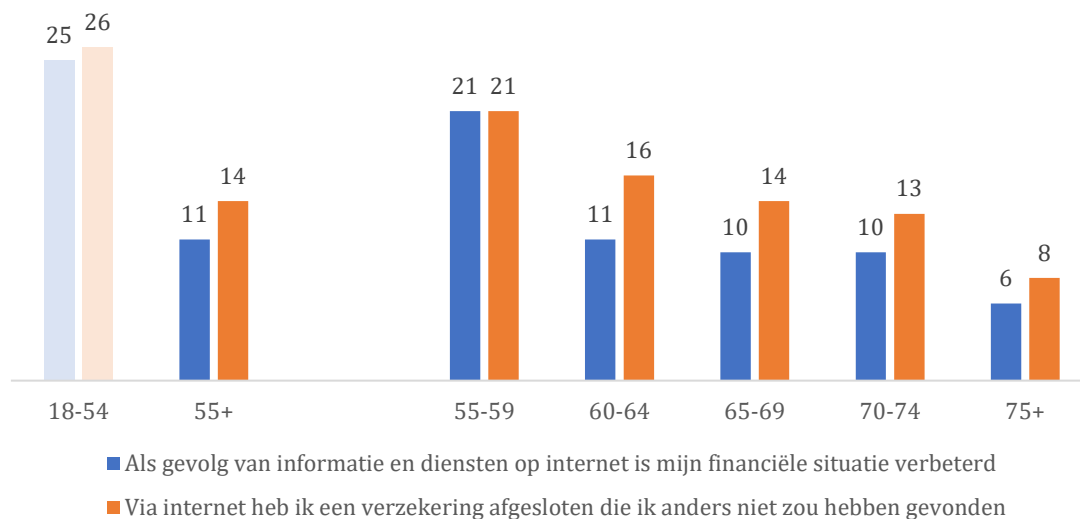
### 6.1 Inleiding

In onderzoek naar digitale ongelijkheid worden verschillen in uitkomsten van internetgebruik in relatie tot de zogenaamde *'third level digital divide'*<sup>5</sup> besproken. In dit rapport zijn uitkomsten van internetgebruik tastbaar gemaakt door ze te linken aan de in het vorige hoofdstuk beschreven activiteiten. Het gaat hierbij over verschillen in zowel positieve als negatieve uitkomsten in de vier beschreven maatschappelijke domeinen: Economisch, sociaal, cultureel en persoonlijk. Middels stellingen is achterhaald in hoeverre men profijt trekt uit het gebruik van internet. In de figuren in dit hoofdstuk worden de percentages internetgebruikers weergegeven die een bepaalde uitkomst hebben behaald.

### 6.2 Uitkomsten in het economisch domein

In het economische domein is onderscheid gemaakt in financiën, bezit en opleiding / werk. Figuur 6.1 toont dat internet voor 11% van de 55-plussers heeft bijgedragen aan een verbeterde financiële situatie. Verder heeft 14% een verzekering afgesloten die anders niet zou zijn gevonden. Het aandeel is voor beide uitkomsten laag in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar. Ook nemen onder de 55-plussers de percentages redelijk snel af met leeftijd. Zo geeft van de 75-plussers 6% aan dat hun financiële situatie is verbeterd door informatie en diensten op internet.

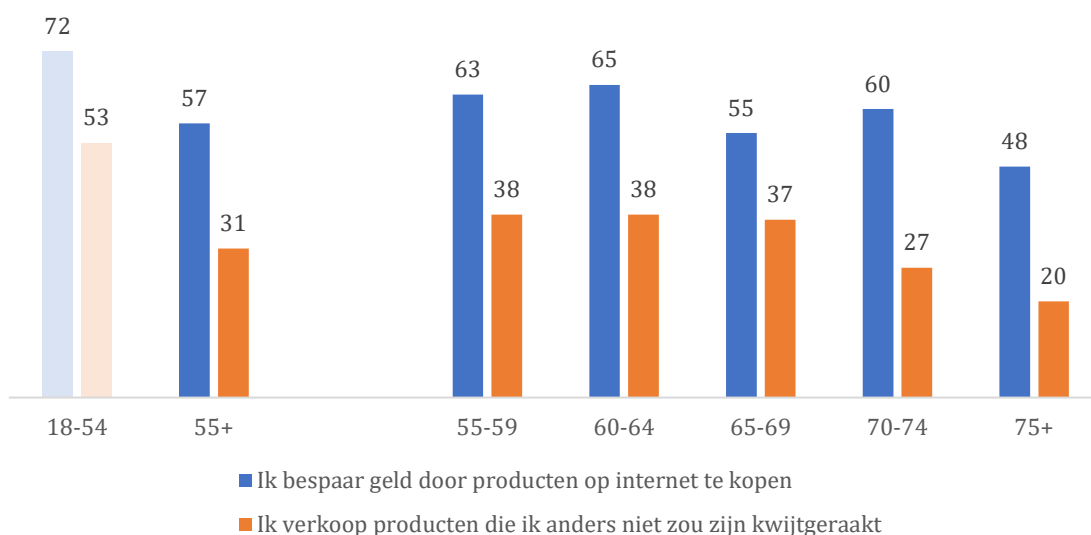
Figuur 6.1 Online uitkomsten – Financiën



<sup>5</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? In L. Robinson, S.R. Cotten, J. Schulz, T.M. Hale, A. Williams (eds.) *Communication and Information Technologies Annual (Studies in Media and Communications, Volume 10)*. Emerald Group Publishing Limited, pp.29-52.

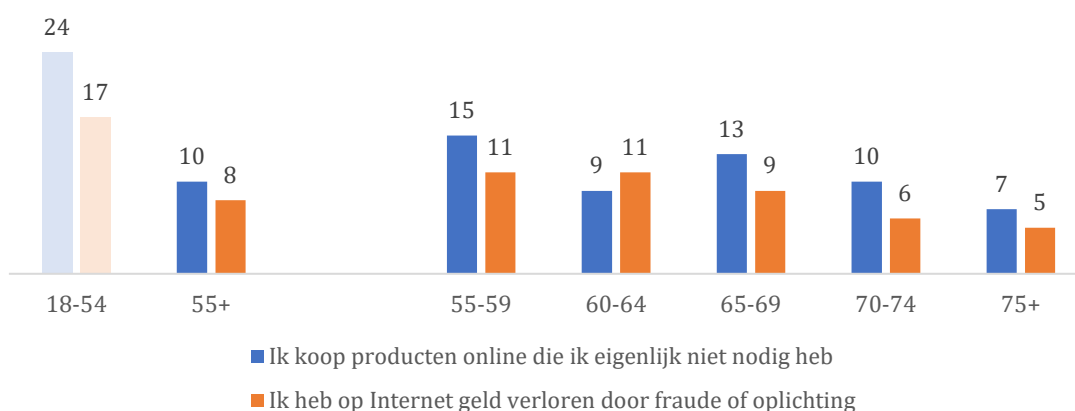
Volgens Figuur 6.2 bespaart 57% van de 55-plussers geld door producten op internet te kopen en verkoopt 31% producten die men zonder internet niet zou hebben verkocht. Voor beide uitkomsten geldt dat het percentage ongeveer 20 procentpunten lager is in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar. Er geldt een lichte afname met leeftijd. Het aandeel mensen dat producten verkocht die ze zonder internet niet kwijt zouden zijn geraakt neemt bij internetgebruikers van 60 jaar en ouder relatief snel af.

*Figuur 6.2 Online uitkomsten - Bezit*



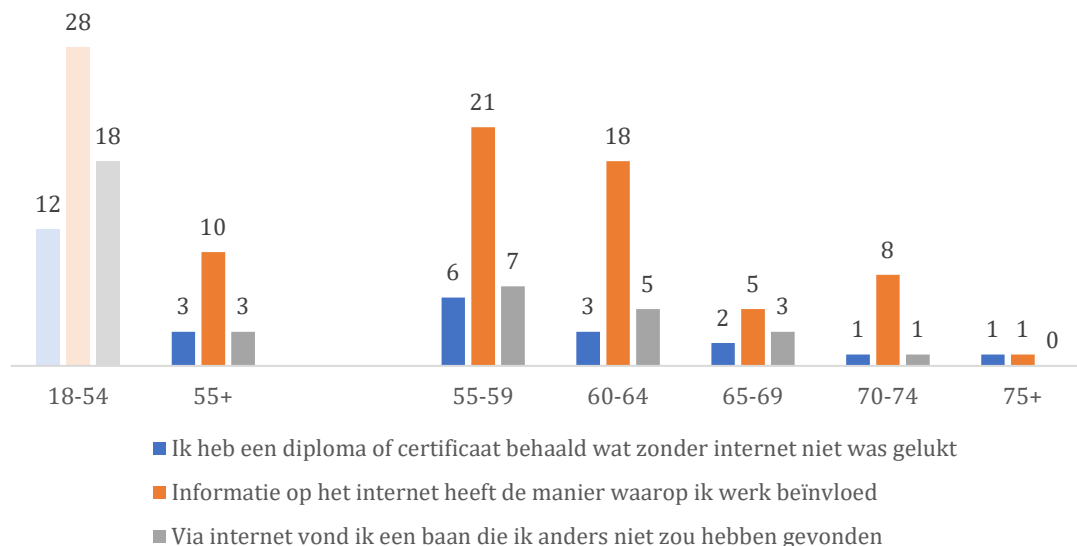
Bij de negatieve uitkomsten in relatie tot bezit heeft 10% van de 55-plussers wel eens producten op internet gekocht die ze eigenlijk niet nodig hadden. Dit percentage is in de groep van 18 tot 55 jaar met 24% een stuk hoger. Zie Figuur 6.3. Verder heeft bij de 55-plussers 8% geld verloren door fraude of oplichting. Ook dit komt meer dan twee keer zoveel voor bij de groep van 18 tot 55 jaar. Verder nemen beide negatieve uitkomsten relatief snel af in de groepen van 65 jaar en ouder.

*Figuur 6.3 Negatieve online uitkomsten - Bezit*



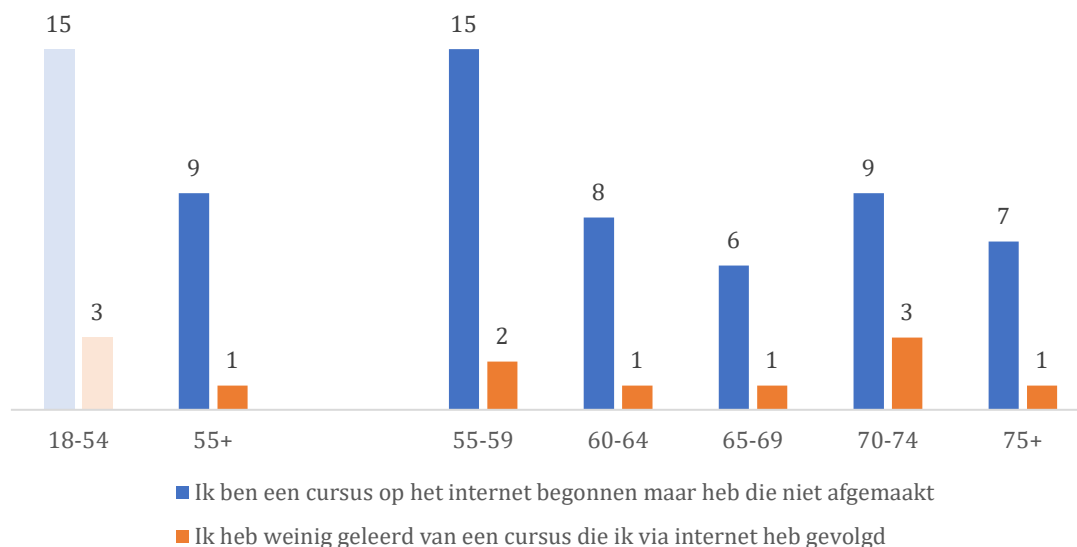
Figuur 6.4 gaat over positieve uitkomsten in relatie tot werk en educatie. Betreffende educatie zien we dat 3% van de 55-plussers via internet een diploma of certificaat heeft behaald. Verder zegt 10% dat internet de manier van werken heeft beïnvloed, en 3% een baan te hebben gekregen die zonder internet niet was gevonden. De percentages zijn voor de groep van 55 tot 65 jaar een stuk lager in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar.

*Figuur 6.4 Online uitkomsten - Werk en educatie*



In Figuur 6.5 zien we dat 9% wel eens een cursus via internet is begonnen maar deze niet heeft afgemaakt, en dat bijna niemand door internet meer werkt dan men eigenlijk zou willen. Het aandeel van beide negatieve uitkomsten is in de groep van 55 tot 60 jaar vergelijkbaar met de groep van 18 tot 55 jaar.

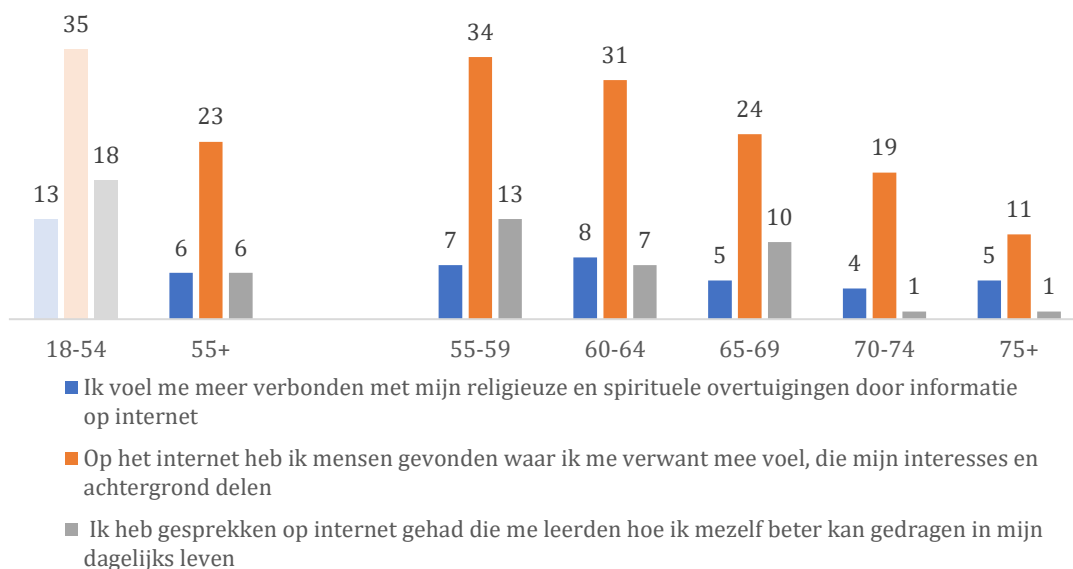
*Figuur 6.5 Negatieve online uitkomsten - Werk en educatie*



### 6.3 Uitkomsten in het culturele domein

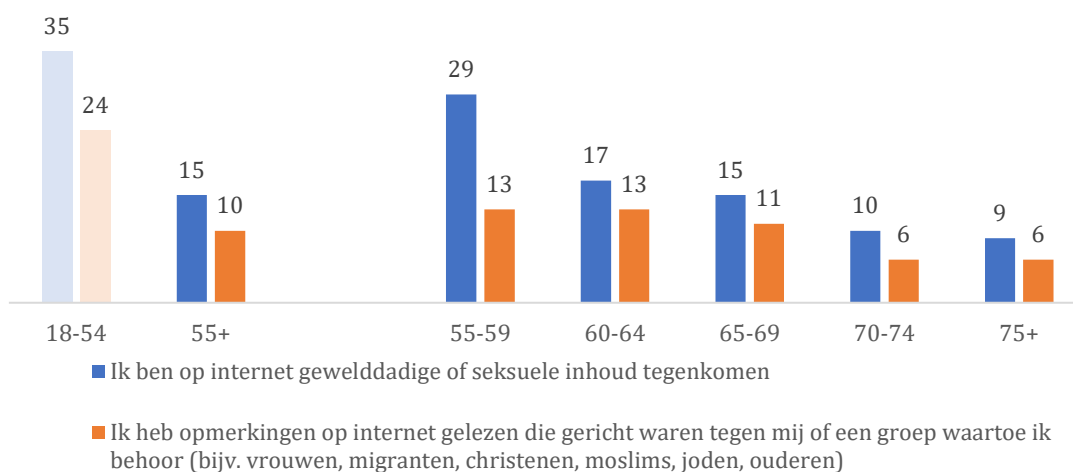
Voor het meten van culturele uitkomsten zijn er aan de respondenten drie stellingen voorgelegd. De meest behaalde uitkomst (23%) is het via internet vinden van mensen waarmee men zich verwant voelt, die hun interesses en achtergrond delen. Verder is 6% dankzij internet meer verbonden met hun religieuze of spirituele overtuigingen, en heeft informatie op internet voor 6% gezorgd dat men zich beter voelt over wie ze zijn. De percentages lopen snel terug met leeftijd.

Figuur 6.6 Online uitkomsten - Identiteit en ergens bij horen



Er zijn twee mogelijke negatieve uitkomsten in het culturele domein meegenomen. Van de 55-plussers zegt 15% wel eens ongewenst seksuele of gewelddadige inhoud te zijn tegengekomen en 10% dat ze wel eens op hen (of op een groep waartoe ze behoren) gerichte opmerkingen hebben gelezen.

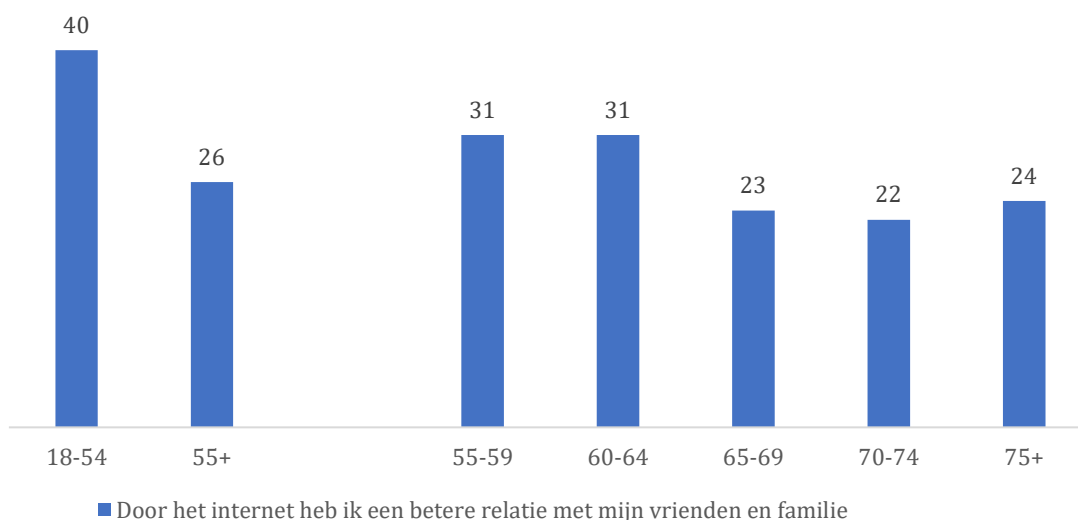
Figuur 6.7 Online negatieve uitkomsten - Identiteit en ergens bij horen



## 6.4 Uitkomsten in het sociale domein

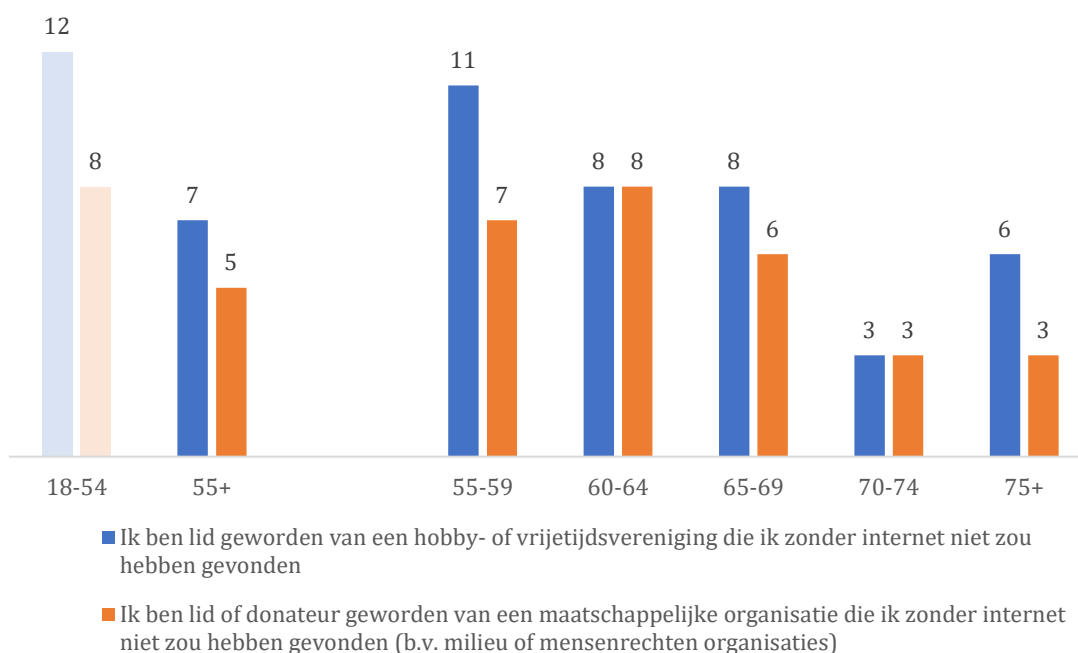
Eén stelling heeft betrekking op uitkomsten betreffende informele relaties, namelijk het hebben van een betere relatie met vrienden en familie door internet. Deze uitkomst wordt door 26% van de 55-plussers bevestigd, 14 procentpunten minder in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar.

Figuur 6.8 Online uitkomsten - Informele netwerken



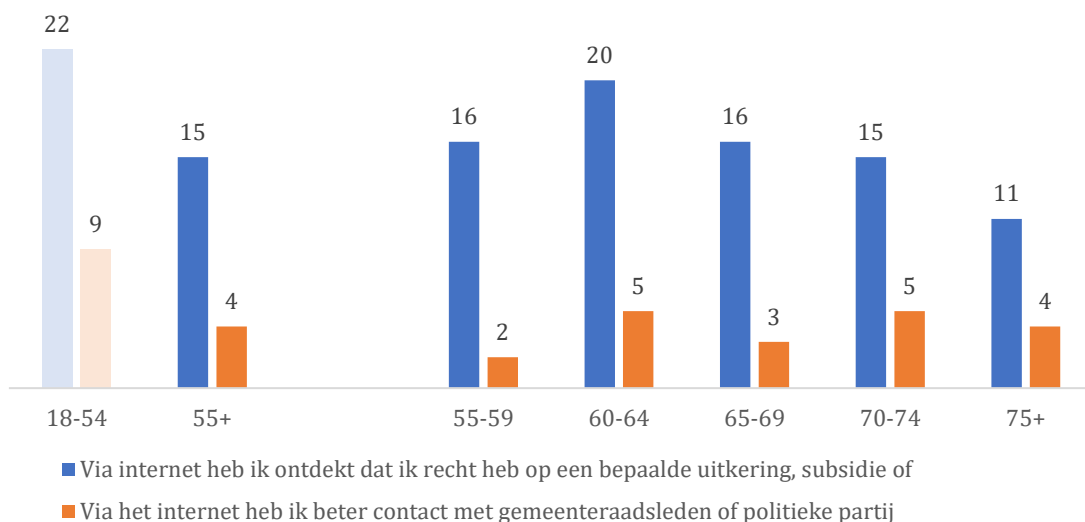
Positieve uitkomsten in de formele sfeer betreffen het lid worden van een hobby- of vrijetijdsvereniging, of van een maatschappelijke organisatie die zonder internet niet zou zijn gevonden. Dit geldt onder de 55-plussers respectievelijk voor 7% en 5%.

Figuur 6.9 Online uitkomsten - Formele netwerken



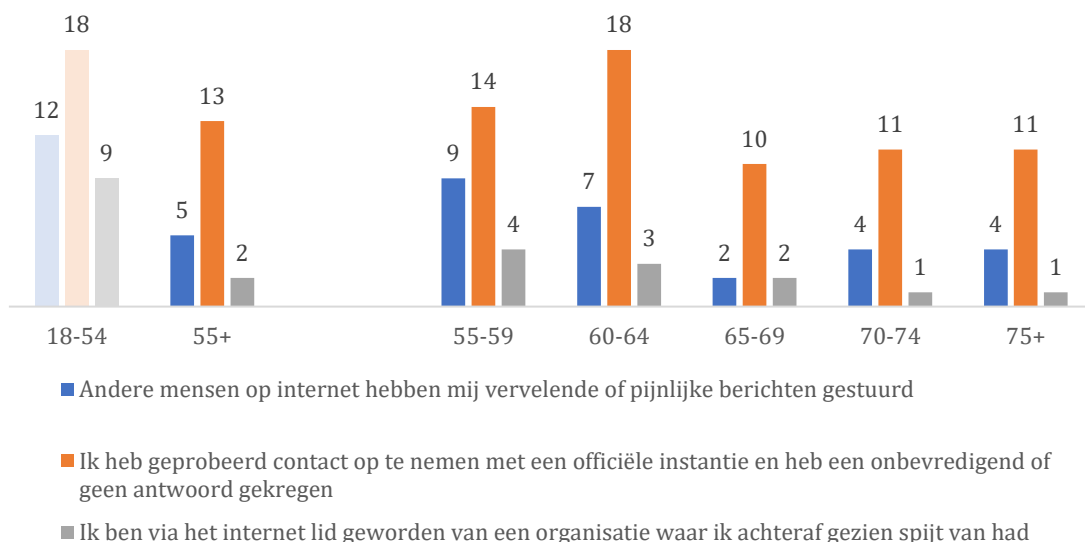
Twee stellingen hebben betrekking op civiele en politieke uitkomsten. In totaal heeft 15% via internet ontdekt recht te hebben op een uitkering of subsidie, en heeft 4% beter contact met gemeenteraadsleden of een politieke partij.

*Figuur 6.10 Online uitkomsten – Civiele en politieke netwerken*



Tenslotte zijn er in het sociale domein drie mogelijke negatieve uitkomsten onderzocht. Van de 55-plussers heeft 5% vervelende of pijnlijke berichten via internet ontvangen en heeft 13% tevergeefs geprobeerd om via internet contact op te nemen met een officiële instantie. Ten slotte geeft 2% aan via internet lid te zijn geworden van een organisatie waarvan men achteraf spijt had.

*Figuur 6.11 Online negatieve uitkomsten – Sociaal domein*

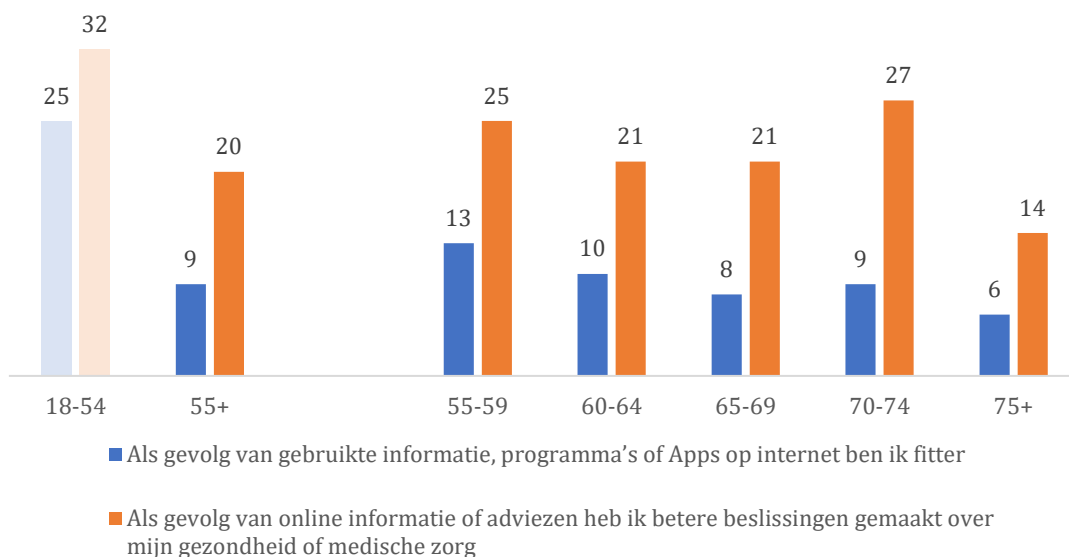




## 6.5 Uitkomsten in het persoonlijke domein

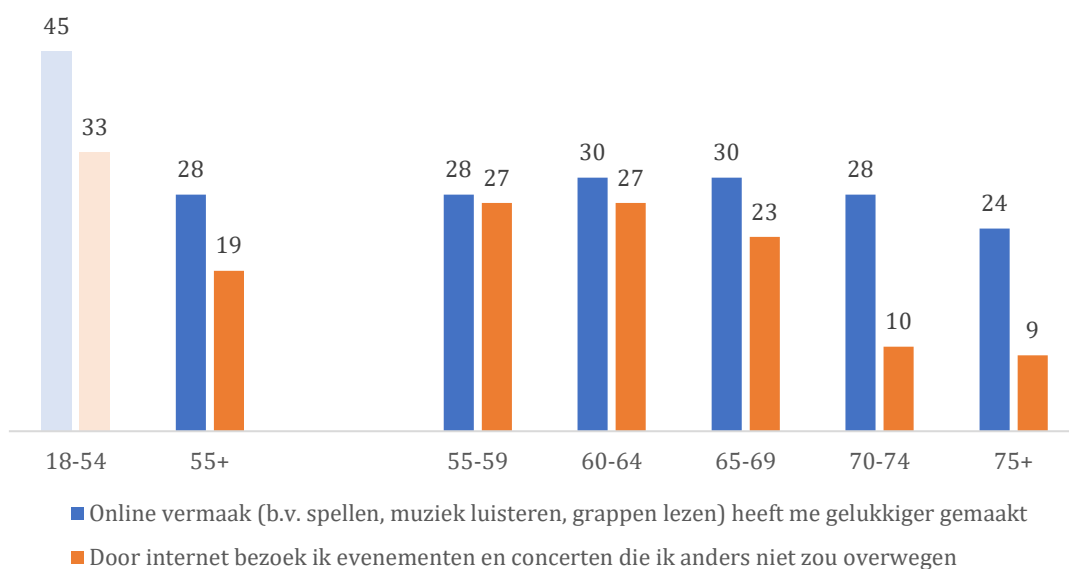
In het persoonlijke domein hebben de eerste twee mogelijke uitkomsten betrekking op iemands gezondheid. In totaal is 9% van de 55-plussers door internet fitter geworden en heeft 20% betere beslissingen genomen over de eigen gezondheid. Deze percentages zijn op zich veelbelovend, maar weer relatief laag in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar.

*Figuur 6.12 Online uitkomsten – Gezondheid*



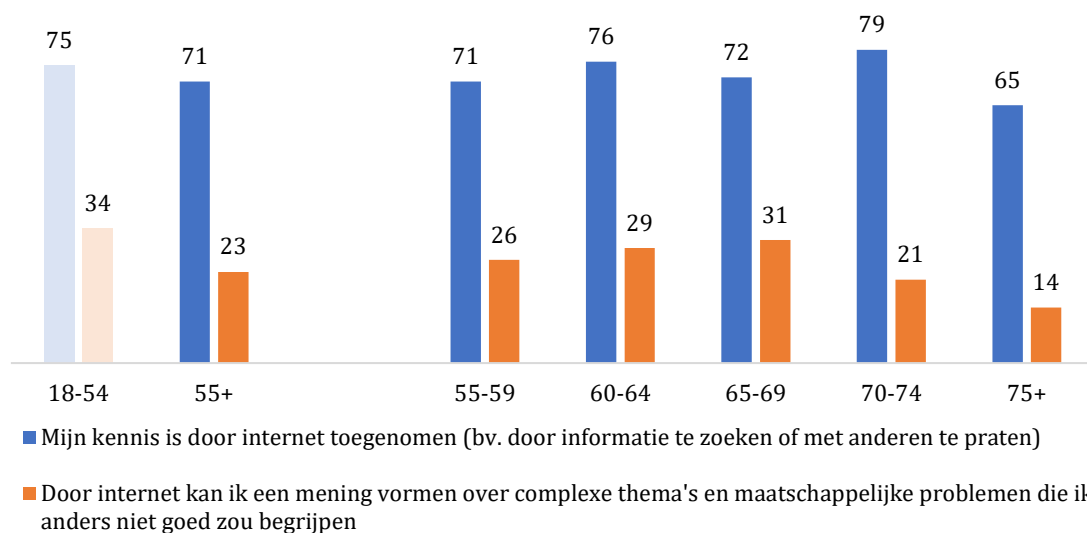
Figuur 6.13 laat zien dat 28% van de 55-plussers gelukkiger is geworden door vermaak op internet. Ook heeft 19% evenementen en concerten bezocht die zonder internet niet zouden zijn overwogen. Voor beide uitkomsten geldt dat ze relatief weinig worden behaald in vergelijking met internetgebruikers van 18 tot 55 jaar.

*Figuur 6.13 Online uitkomsten – Vermaak*



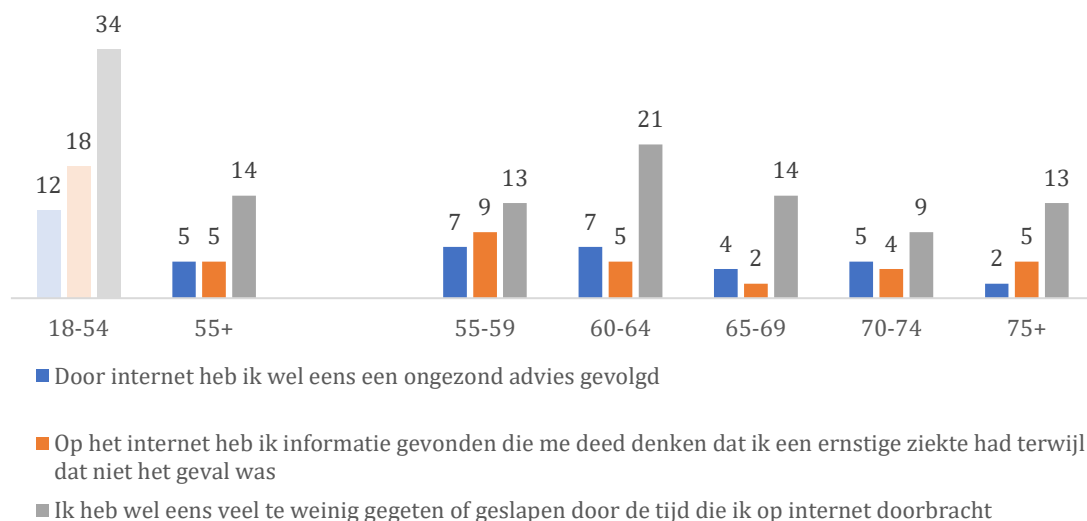
Figuur 6.14 toont dat door het internet bij 71% van de 55-plussers de persoonlijke kennis is toegenomen. Ook is 23% met behulp van internet in staat een mening te vormen over complexe thema's en maatschappelijke problemen die zonder internet niet goed zouden zijn begrepen. Dit percentage is relatief laag in de groep van 75 jaar en ouder.

*Figuur 6.14 Online uitkomsten – Zelfactualisatie*



Ten slotte zijn er drie negatieve uitkomsten aan de respondenten voorgelegd in het persoonlijke domein. In totaal heeft 5% door internet een ongezond advies opgevolgd, heeft 5% informatie gevonden waardoor men onterecht dacht een ernstige ziekte te hebben, en heeft 14% wel eens te weinig gegeten of geslapen. Deze percentages zijn laag in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar.

*Figuur 6.15 Negatieve online uitkomsten in het persoonlijke domein*



## 6.6 Conclusies

Na het beschrijven van de vier soorten van toegang, zijn in dit hoofdstuk de uitkomsten die mensen met internet behalen aan de orde gekomen. Het idee achter Figuur 1.1 in de introductie is dat verschillen in attitude, motivatie en materiële toegang (*first level digital divide*) en verschillen in vaardigheden en gebruik (*second level digital divide*) resulteren in verschillen in het behalen van tastbare positieve en negatieve uitkomsten (*third level digital divide*). Deze uitkomsten hebben invloed op een breed scala aan offline bronnen, variërend van inkomen, bezit of het hebben van een sociaal netwerk. De uitkomsten worden in dit hoofdstuk geclassificeerd binnen dezelfde vier domeinen als besproken in het vorige hoofdstuk: Economisch, cultureel, sociaal en persoonlijk. In het voorgaande rapport<sup>1</sup> zagen we overigens dat activiteiten in het ene (bijvoorbeeld sociale) domein ook kunnen leiden tot uitkomsten in een ander domein (bijvoorbeeld economisch, wanneer een informele netwerkactiviteit leidt tot het vinden van een nieuwe baan).

In het economische domein worden door 55-plussers relatief vaker uitkomsten met betrekking tot bezit behaald ten opzichte van uitkomsten die te maken hebben met financiën, werk en educatie. In het culturele domein is het aandeel positieve uitkomsten relatief laag. Het bereiken van positieve uitkomsten in het sociale domein is het meest waarschijnlijk als het gaat over informele netwerken: 26% van de 55-plussers zegt bijvoorbeeld door internet een betere relatie met vrienden en familie te hebben. Uitkomsten gerelateerd aan meer formele en civiele en politieke relaties komen minder voor. Zo is 5% lid of donateur geworden van een maatschappelijke organisatie die zonder internet niet zou zijn gevonden, en heeft 4% via internet beter contact met gemeenteraadsleden of een politieke partij. Over de hele linie worden uitkomsten gerelateerd aan formele netwerken en uitkomsten in het culturele domein relatief weinig behaald. Het lijkt erop dat internet hier nog een minder belangrijke rol speelt (of dat men het onderscheid tussen online en offline moeilijk vond). In het persoonlijke domein zien we dat in relatie tot zelfactualisatie maar liefst 71% aangeeft door internet meer persoonlijke kennis te hebben verworven. Ook is 9% van de 55-plussers door internet fitter geworden. Net als we in het vorige rapport met betrekking tot de bevolking van 18 jaar en ouder constateerden, lijkt ook bij de 55-plussers het behalen van positieve uitkomsten met behulp van internet makkelijker wanneer het economische en persoonlijke aspecten betreft, zeker in vergelijking met culturele en sociale uitkomsten.

Naast de positieve uitkomsten van internetgebruik is er in dit hoofdstuk aandacht besteed aan mogelijke negatieve gevolgen. De conclusie is dat 55-plussers die relatief veel positieve uitkomsten behalen ook degenen zijn die het meeste risico lopen. Zij hebben bijvoorbeeld een grotere kans opmerkingen te lezen die op hen (of groep waartoe men behoort) zijn gericht, of om niet tevreden te zijn over online contact met een officiële instantie. Het aandeel internetgebruikers dat deze negatieve effecten ervaart neemt af met leeftijd. Een oorzaak hiervoor ligt waarschijnlijk in het uitvoeren van minder activiteiten op internet en een lagere gebruiksfrequentie.

Een belangrijke conclusie van dit hoofdstuk is dat 55-plussers minder uit internettoegang halen dan mensen van 18 tot 55 jaar. Tevens zijn de verschillen onder 55-plussers groot; het aandeel positieve uitkomsten neemt gestaag af met leeftijd.



## 7 CONCLUSIE

Vorig jaar verscheen het rapport *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*<sup>1</sup>. In dit rapport werd een nauwgezet beeld geschetst voor verschillende groepen in de samenleving in relatie tot vier fasen van internettoegang (attitude en motivatie, materiële toegang, vaardigheden en gebruik) en de positieve en negatieve uitkomsten van internettoegang. In de huidige rapportage zijn de gebruikte data opnieuw geanalyseerd, ditmaal met de focus op de groep Nederlandse internetgebruikers van 55 jaar en ouder.

Een conclusie van het voorgaande rapport was dat elke fase van internettoegang een belangrijke rol speelt in het behalen van positieve uitkomsten en dat de fasen een sequentieel en conditioneel karakter hebben. Dit betekent niet dat het bevorderen van motivatie en het inzetten van voldoende apparatuur automatisch resulteren in een hoog niveau van vaardigheden. Benadrukt werd dat elke fase afhankelijk is van een reeks (verschillende) indicatoren die onderling interacteren bij het ontstaan van digitale ongelijkheid. Voor het huidige rapport is hierbij gekeken naar leeftijd. Verder werd benadrukt dat het sequentiële en conditionele karakter van internettoegang niet betekent dat attitude en motivatie de hoogste prioriteit hebben, materiële toegang de tweede prioriteit en het verbeteren van digitale vaardigheden de derde prioriteit. Wel geldt bijvoorbeeld dat vaardigheden onvoldoende worden aangeleerd bij een gebrek aan motivatie of zonder geschikte apparatuur om internet te gebruiken. Op basis van de resultaten uit dit rapport kunnen we als eerste benadrukken dat beleid dat digitale ongelijkheid onder 55-plussers tegen gaat idealiter alle fasen simultaan aanpakt.

Leeftijd speelt al een rol in het begin van het proces van internettoegang. De groep 55-plussers heeft een gematigde positieve attitude en motivatie ten opzichte van internet in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar. Onder de 65-plussers blijkt een aanzienlijke groep te zijn die wel toegang tot internet heeft, maar het niet gebruikt. Eerder onderzoek<sup>3</sup> liet zien dat dit vooral op vrouwelijke senioren van toepassing is, wat suggereert dat internetgebruik bij senioren deels nog een door mannen gedomineerde activiteit is. Aangezien ICT-gerelateerde beroepen en vaardigheden historisch als mannelijk worden gezien is dit niet verwonderlijk. Ondanks dat prestatie metingen van internetvaardigheden geen verschillen tussen mannen en vrouwen opleveren, zien we bij zelfinschattingen altijd dat vrouwen lager scoren<sup>6</sup>. Stereotypisch worden mannen beschouwd als goed met technologie, terwijl vrouwen dat niet zouden zijn. Dit belemmert met name de toegang voor vrouwelijke senioren aangezien zij meer blootstelling hebben gehad in hun leven aan dergelijke waarden in vergelijking met jongere generaties.

Na attitude en motivatie zien we dat 55-plussers achterblijven als het gaat over het gebruik van apparaten om te internetten. In vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar is de diversiteit van apparaten die gebruikt worden om te internetten kleiner en worden alle apparaten, met uitzondering van de desktopcomputer, minder gebruikt. Dus ondanks dat het fysieke toegangspercentage in de groep van 55 tot 75 jaar een verzadigingspunt bereikt, is er sprake van ongelijkheid. In de groep van 75 jaar en ouder blijft ook de fysieke toegang achter.

---

<sup>6</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Measuring Internet Skills. *International journal of human-computer interaction*, 26(10), 891-916.

Wat betreft digitale vaardigheden werd geconcludeerd dat 55-plussers op elke vaardigheid lager scoren dan mensen in de groep van 18 tot 55 jaar. 55-Plussers hebben dan ook een relatief grote behoefte aan beleid voor het verbeteren van digitale vaardigheden. Dit wordt bekrachtigd door de bevinding dat 72% van de 55-plussers wel eens om hulp vraagt. Hierbij speelt hulp van partners en kinderen een belangrijke rol, wat er mogelijk op duidt dat alleenstaande 55-plussers sneller buiten de boot vallen als het gaat om het krijgen van hulp. Toch geldt dat bij de hulpvragers 17% zich niet geholpen voelt, waarschijnlijk doordat dat de hulp van mensen komt met een vergelijkbare achtergrond (bijvoorbeeld opleidingsniveau). *De vaardigheidsniveaus van 55-plussers en de aanwezige hulp suggereren dat het tekort aan digitale vaardigheden niet automatisch zal verdwijnen.* Helaas lijkt nationaal beleid er in toenemende mate op te zijn gericht mensen klaar te stomen voor de IT-industrie, terwijl de samenleving schreeuwt om de ontwikkeling van vaardigheden voor het 'alledaagse' internetgebruik (zie de classificatie in Hoofdstuk 4). 55-Plussers hebben op school en voor een deel ook op hun werk nooit computers en internet gebruikt en worden zodoende deels aan zichzelf overgelaten bij het leren van digitale vaardigheden. Nu is informeel leren enerzijds een natuurlijke, motiverende, snelle en gemakkelijke manier om te leren, het is anderzijds opportunistisch<sup>7,8</sup>. Informeel leren werkt het beste wanneer het wordt gecombineerd met geschikte soorten instructie in de vorm van begeleiding, training of cursussen. Voor mensen die niet hebben geleerd om computers en internet te gebruiken op school of thuis, is ondersteuning in de vorm van formeel computeronderwijs (computerlessen en boeken) een belangrijke manier om digitale vaardigheden te leren. In de praktijk van volwasseneneducatie is motivatie erg belangrijk. Dit kan worden ondersteund door het cursusaanbod goed aan te laten sluiten aan de behoeften van bijvoorbeeld de (hoge) leeftijd.

Een kanttekening die gemaakt moet worden is dat de groep van 55 tot 65 jaar vaak buiten de boot valt als het gaat over het aanleren van digitale vaardigheden<sup>8</sup>. Voor senioren van 65 jaar en ouder zijn de vaardigheidsproblemen duidelijker. Daarnaast wordt verondersteld dat de werkplek een belangrijke bron is voor het leren van digitale vaardigheden voor mensen tot 65 jaar. Helaas wordt het belang van training door zowel management als werknemers onderschat<sup>9,10</sup>. De formele organisatorische oplossingen voor problemen met het gebruik van ICT op het werk zijn vaak onvoldoende. De helpdesk dient als noodhulp die hoofdzakelijk technische hulp biedt. ICT-training of scholing wordt slechts incidenteel georganiseerd.

Kijken we naar de activiteiten die 55-plussers uitvoeren dan vallen enkele zaken op. De geconstateerde verschillen tussen de leeftijdsgroepen corresponderen met de zogenaamde 'usage gap' die beweert dat online activiteiten alle sferen van het dagelijks leven weerspiegelen. De belangrijkste conclusie is wellicht dat voor 55-plussers de kans kleiner is dat internet bijdraagt aan een verbeterde positie in de maatschappij in vergelijking met de groep van 18 tot 55 jaar. Ook hier geldt dat de vaak toch al benadeelde groep op deze manier op nog grotere achterstand wordt gezet. Helaas dringt dit onvoldoende door bij beleidsmakers. Er kan niet automatisch vanuit worden gegaan dat een voldoende attitude en motivatie en het hebben van een internetverbinding

---

<sup>7</sup> Van Deursen, A., Courtois, C. & van Dijk, J. (2014). Internet Skills, Support Sources and Beneficial Internet Use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 30(4), 278-290.

<sup>8</sup> Van Dijk, J.A.G.M. & Van Deursen, A.J.A.M. (2014). *Digital skills, unlocking the information society*. New York: Palgrave Macmillan.

<sup>9</sup> Van Deursen, A. & Van Dijk, J. (2014). Loss of labor time due to Skill insufficiencies and malfunctioning ICT. *International Journal of Manpower*, 35(5), 703-719.

<sup>10</sup> Van Laar, E., van Deursen, A.J.A.M., van Dijk, J.A.G.M. & de Haan, J. (2019). Twenty-first century digital skills for the creative industries workforce: Perspectives from industry experts. *First Monday*, 24, 1.

vanzelf leidt tot het beheersen van digitale vaardigheden of het uitvoeren van een breed scala aan voor de groep interessante activiteiten, laat staan dat er dan vanzelf tastbare uitkomsten worden behaald. Bestaande benchmarks en evaluaties zouden zich niet enkel en alleen op toegang en vaardigheden moeten richten. Dit zijn voorwaarden, maar niet per se leidend tot het behalen van positieve uitkomsten. Het is voor beleid belangrijk verschillende aandachtsgebieden te onderscheiden. *Als uitgangspunt zouden onderzoekers en beleidsmakers de potentiële uitkomsten van internettoegang kunnen nemen.* Hierbij geldt dat de focus niet alleen op economische functionele, praktische, en normatief gewaardeerde vormen van internetgebruik moet liggen, maar ook op andere populaire, minder normatief gewaardeerde activiteiten. Denk bijvoorbeeld aan uitkomsten in relatie tot sociale netwerken of gezondheid.

De conclusie dat we voor 55-plussers verschillende aandachtsgebieden moeten onderscheiden is op zichzelf echter te simplistisch. Het betreft namelijk *geen homogene groep mensen*, ook niet als ze online zijn. In dit rapport hebben we alleen leeftijd in beschouwing genomen, maar om echt gericht beleid te ontwikkelen is een verdere segmentatie noodzakelijk. De gerapporteerde verschillen over geslacht en opleiding in het vorige rapport benadrukken dit. Maar ook levensloop, sociale omgeving, sociaaleconomische status, vitaliteit, psychologische of cognitieve kenmerken bepalen hoe internet wordt gebruikt en welke uitkomsten voor iemand het meest relevant zijn. Bij 65-plussers geldt bijvoorbeeld dat wanneer ze alleen leven er te weinig toegang tot ondersteuning is bij het gebruik van internet; zij leren niet van een partner of iemand anders in het huishouden<sup>3</sup>. Dus de manier waarop resultaten in dit rapport zijn weergegeven suggereert niet dat in beleid oudere leeftijdsgroepen moeten worden afgezet tegen jongere leeftijdsgroepen. Zonder de variaties in de groep 55-plussers in acht te nemen zal beleid niet optimaal zijn.

Interventies richten zich dus idealiter als eerste op het in kaart brengen van uitdagingen voor diverse groepen 55-plussers in termen van economisch, cultureel, sociaal en persoonlijk welzijn. Dit suggereert dat de media geattendeerd zou moeten worden op positieve voorbeelden van wat 55-plussers uit het internet kunnen halen. Veelal zien we nu een belichting van de negatieve kant van internet, verhalen over privacy schendingen, internetcriminaliteit of fake news. Een positieve framing zal senioren meer vertrouwen geven en concreter maken wat internet heeft te bieden. Het leggen van een duidelijke connectie tussen internet en de eigen interesses van 55-plussers is een eerste voorwaarde. Daarna kan voor elk van deze groepen worden vastgesteld in welke fase(n) van internettoegang - attitude en motivatie, materiële toegang, vaardigheden en gebruik - de grootste belemmeringen optreden.





## OVER DE AUTEUR

---



Prof. dr. ing. Alexander van Deursen is voorzitter van de vakgroep communicatiewetenschap aan de Universiteit van Twente. Zijn onderzoek heeft als overkoepelende thema digitale ongelijkheid. In het debat over sociale ongelijkheid evalueert hij de bijdrage van technologische ontwikkelingen. Op een wetenschappelijke manier worden barrières van online participatie in kaart gebracht en worden verschillen in uitkomsten van het gebruik van internet (of things) verklaard. Op het moment leidt Alexander verschillende onderzoeksprojecten. Een project richt zich op de conceptualisatie en meting van 21<sup>e</sup>-eeuwse *digitale* vaardigheden in de creatieve industrie. Een tweede project (NWO – VIDI) gaat over ongelijkheid in vaardigheden voor het gebruik van Internet-of-Things. In dit project staan prestatiemetingen en de sociale context waarin Internet-of-Things wordt gebruikt centraal. In 2012 startte Alexander samen met Ellen Helsper (London School of Economics and Political Science) het DISTO-project (from digital skills to tangible outcomes) wat een belangrijke bijdrage levert aan het academische internationale denkgood over de rol van internet in het debat over ongelijkheid. Verder heeft Alexander visiting scholar posities aan the London School of Economics and Political Science en aan Arizona State University. Zijn proefschrift over internetvaardigheden van de Nederlandse bevolking ontving internationale prijzen. Naast tal van wetenschappelijke publicaties over digitale ongelijkheid en digitale vaardigheden schreef Alexander met prof. dr. Jan van Dijk het boek 'Digital skills, unlocking the information society'.

Meer over zijn werk en publicaties is te vinden op [www.alexandervandeursen.nl](http://www.alexandervandeursen.nl)

