

Stellingname van het panel: Informatisering: dreigende uitsluiting van ouderen?

Citation for published version (APA):

Bouma, H., Knipscheer, C. P. M., & Veld, ter, E. (1997). Stellingname van het panel: Informatisering: dreigende uitsluiting van ouderen? In *Ouderen en de informatiesamenleving : een verkenning van opvattingen over aansluiting en uitsluiting* / door R.J.T. van Rijsselt, T.C.M. Weijers (blz. 97-109). (Werkdocument Rathenau; Vol. 60). Rathenau Instituut.

Document status and date:

Gepubliceerd: 01/01/1997

Document Version:

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

www.tue.nl/taverne

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

openaccess@tue.nl

providing details and we will investigate your claim.

II Stellingname van het panel*

**Informatisering: dreigende uitsluiting van
ouderen?**

Herman Bouma (Instituut voor Gerontechnologie, TU Eindhoven)
Kees P.M. Knipscheer (Vakgroep Sociologie en Sociale Gerontologie,
VU Amsterdam)
Elske ter Veld (Zelfstandig adviseur en lid van de Eerste Kamer der
Staten-Generaal)

* met dank aan de onderzoekers, R.J.T. van Rijsselt en T.C.M. Weijers

Stellingname van het panel

Informatisering: dreigende uitsluiting van ouderen?

1. Inleiding

'Leuker kunnen we het niet maken, gemakkelijker wel', is de leuze van de Nederlandse Belastingdienst. Onder die leuze trachtte zij ook afgelopen voorjaar de belastingbetaler over te halen om zijn/haar aangifte op diskette aan te leveren. De vraag is of dat voor iedere burger wel zo gemakkelijk is. Welk percentage van de belastingbetalers is daartoe in staat? Welk percentage van de 55-plussers is daartoe in staat? Hoeveel jaar kan de belastingaangifte ook nog schriftelijk worden aangeleverd en wordt daarbij dan ook nog assistentie verleend?

Het initiatief van de Belastingdienst staat niet op zich. Op vele terreinen vindt invoering van ICT plaats. Of dat wel voor iedereen de beste oplossing is, is de vraag. Meestal moet je mee, of je wilt of niet, je mag immers niet achterblijven. Daarbij wordt de suggestie gewekt dat een kind de was kan doen en dat de techniek steeds gebruiksvriendelijker wordt. Toch bestaat er bij velen bezorgdheid. Bezorgdheid over een dreigende uitsluiting, over een situatie die grote groepen mensen belet om nog naar behoren deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ouderen zijn zo'n groep die vaak in een adem met de tweedeling genoemd wordt. Raken ouderen uitgesloten? Is dat zo? En, wat bedoelen we dan? Hoe zit het met de *oudere werknemer* in verband met de informatisering in de vele bedrijfstakken? Wat zijn de gevolgen van de informatisering voor de *oudere consument* in de dienstverlening door de bankwereld, de spoorwegen en telematicabedrijven? En wat is de betekenis van de informatisering voor de *oudere burger* van de communicatie tussen burger en overheid? Het feit dat het aantal ouderen (65+) in 2025 zal zijn verdubbeld – waaronder meer dan 60 % vrouwen – maakt het dringend om op deze vragen serieus in gaan.

1.1 Uitsluiting

Er is in het algemeen een grote bereidheid om de gevolgen van de informatisering onder ogen te zien. Bij veel partijen bestaat echter weerstand om in dit verband over uitsluiting van ouderen te spreken. Niet dat de verschijnselen waarover wordt gesproken, ontkend

worden. Dat 50-plussers niet meer in aanmerking komen of kwamen voor bijscholing en ook geleidelijk in de vervroegde pensionering geloodst worden of werden, is dat nou een vorm van uitsluiting? Dat talloze mensen, en met name 70-plussers, moeite hebben met de automaten voor spoorkaartjes, werkt dat uitsluiting in de hand? Waar aan de ene kant de verschijnselen wel scherp worden onderkend, bestaat aan de andere kant huiver om in dit verband te spreken van uitsluitingsverschijnselen. Niemand heeft toch de bedoeling om ouderen uit te sluiten? Het is niet gepast om het als uitsluiting te zien. Er bestaat een soort taboe rond het begrip uitsluiting. Dat woord neemt men niet in de mond.

Dit is een goede reden om nauwkeurig vast te stellen wat wordt verstaan onder uitsluiting. We spreken van uitsluiting wanneer mensen als gevolg van externe omstandigheden op een of meerdere terreinen zodanig op achterstand geraken dat zij in hun persoonlijk, sociaal of maatschappelijk functioneren worden belemmerd en op den duur geen aansluiting meer vinden bij het maatschappelijk gebeuren. Uitsluiting gebeurt uiteraard niet van het ene moment op het andere. Er is veeleer sprake van een onbedoeld en sluipend cumulatief proces. Het geleidelijke karakter van dit cumulatieve proces maakt dat vele momenten ervan iets vanzelfsprekends gekregen hebben, terwijl de uiteindelijke uitkomst in vele gevallen toch het gebruik van de term uitsluiting lijkt te rechtvaardigen.

Onder de eerste wetenschappers die zich bezig hielden met de sociale aspecten van het ouder worden heerste de opvatting dat het min of meer natuurlijk is dat ouderen zich op den duur langzaam uit de samenleving terug trekken en dat de samenleving zich parallel daaraan op afstand begeeft. Dat dit op gevorderde leeftijd kan gebeuren valt moeilijk te ontkennen. Evenwel is de inrichting van de samenleving inmiddels zodanig dat ouderen, reeds vanaf 40, 55, 60, 65 jaar, op meerdere terreinen worden geconfronteerd met formele of informele, extern veroorzaakte dan wel 'vrijwillig' geaccepteerde blokkades, die de toegang tot participatie belemmeren. De vraag of deze belemmeringen tot uitsluiting leiden valt moeilijk met ja of nee te beantwoorden. Als deze vraag met ja beantwoord wordt, zal dat voor uiteenlopende groepen van ouderen – jongere/oudere, meer en minder geschoolde – in zeer verschillende mate opgaan. Het is echter niet voor niets dat het door de Europese Unie uitgeroepen 'Jaar van de ouderen en de solidariteit tussen de generaties (1993)' zoveel weerklank onder ouderen heeft opgeroepen. De moderne industriële samenleving heeft zich nog niet goed ingesteld op de stijging van de gemiddelde leeftijd en op de vitalisering van de ouderdom en brengt onnodig met zich mee dat men als vanzelfsprekend terugtreedt uit maatschappelijke sectoren als men ouder wordt. Werkt de informatisering van de samenleving dit proces in de hand?

1.2 Ouderen, uitsluiting en informatisering

In hoeverre speelt de informatisering een rol in de mogelijke uitsluitingsprocessen die zich ten aanzien van bepaalde categorieën van ouderen voltrekken? Sluit de ontwikkeling van ICT aan op de wijze waarop ouderen gewoonlijk omgaan met nieuwe producten en apparaten, of is er sprake van een groeiende kloof? En hoe zit het met de informatisering van tal van maatschappelijke sectoren? Tellen ouderen mee als het gaat om het benutten van de mogelijkheden die ontstaan? Bij deze vragen gaat de aandacht vooral uit naar degenen die 55 jaar en ouder zijn, met de aantekening dat sommige processen van uitsluiting reeds op jongere leeftijd aanvangen.

De ICT is de afgelopen tien jaar tot in alle hoeken van de samenleving doorgedrongen. Het bedrijfsleven heeft dankzij grote diepte-investeringen en aangepaste organisatiestructuren de ICT binnengehaald en volgt de perfectionering ervan op de voet. Dit geldt zowel voor de grootschalige productiebedrijven als voor de dienstverlenende sector en de detailhandel. De kassa in de supermarkt is een mini-elektronisch brein geworden dat gekoppeld is met informatiesystemen die het voorraadbeheer, het koopgedrag en de effectiviteit van het personeel fijnmazig registreren. In het dagelijks leven van mensen betreft het de programmering van geluids- en video-apparatuur, verwarmingsthermostaat en magnetron, de automaten voor treinkaartjes en geldopname en voor het telefoonverkeer. Daarnaast maakt de invoering van computers en hun aansluiting op het telefoonnet niet alleen immense informatiesystemen beschikbaar, maar ontstaan er ook mogelijkheden voor derden om informatie te bezorgen, serviceverlening op maat aan te bieden en velerlei alarm- en hulpdiensten elektronisch te verzorgen.

Bovenstaande voorbeelden vormen enige opvallende signalen van de ontwikkeling naar een informatiesamenleving. De invloed gaat echter veel verder. De op bedrijfsniveau beschikbare integrale informatie over het productieproces, de productie en de verkoop heeft het bedrijfsproces en de managementstructuur in vele bedrijven reeds veranderd. De voor de publiekmarkt grootschalige beschikbaarheid van informatiesystemen via Internet, CD-ROMs en gedigitaliseerd beeldmateriaal vraagt om een aangepaste communicatie tussen cliënt en verkoper, tussen student en docent en tussen patiënt en geneeskundige. Ook het functioneren van het overheidsapparaat zal drastisch veranderen. De gescheiden administratie van diverse overheidsdiensten laat zich – eenmaal volgens ICT georganiseerd – eenvoudig integreren, hetgeen het controlerend vermogen van de overheid sterk vergroot. Daarnaast levert informatisering aan de overheid in principe de mogelijkheid om elke burger persoonlijk te informeren, indien namelijk alle burgers over de vereiste apparatuur,

programmatuur, kennis en vaardigheid beschikken. Voorlopig lijkt een dergelijke veronderstelling voorbarig.

De invoering van deze technologie voltrekt zich in snel tempo. Het lijkt er op dat talloze groepen in de samenleving de snelheid van deze ontwikkeling maar nauwelijks kunnen bijhouden. Zo zullen er onder de ouderen grote groepen zijn die achter de ontwikkelingen aanlopen. Dat wil zeggen dat zij noodgedwongen gebruik maken van de geldautomaat, blij zijn wanneer ze de hoofdknoppen van de televisie goed kunnen bedienen en vanwege de praktische voordelen de bediening van de magnetron maar op de koop toenemen. Het is met name de snelheid van de invoering van ICT en het feit dat deze op alle terreinen van het dagelijkse en maatschappelijke functioneren doorwerkt die de vraag rechtvaardigt of hierdoor de kans op het uitsluiten van ouderen toeneemt.

Daarnaast speelt aan de kant van de ouderen zelf een aantal omstandigheden een rol. Er wordt wel aangenomen dat ouder worden als vanzelf gepaard gaat met een verminderd vermogen om zich het omgaan met technologie eigen te maken. Het lijkt er echter op dat dit in het algemeen niet juist is. Vergelijken met 50 jaar geleden hebben de ouderen in onze huidige samenleving zich het dagelijks gebruik van veel technologie eigen gemaakt, zoals auto, telefoon, televisie, wasmachine, keukenmachines en rollator. Een volwaardig gebruik van de mogelijkheden van ICT vereist echter zowel aangepaste scholing en training, als ook middelen om de benodigde apparatuur en programmatuur te betalen (en aan de ontwikkelingen aan te passen), een plaats in huis te geven en dergelijke. Op veel van deze terreinen ontbreekt het de meeste ouderen aan mogelijkheden en naarmate het hogere leeftijds-categorieën betreft zullen dergelijke tekorten zich vaker voordoen. Juist wat betreft deze ouderen in de hogere leeftijds-categorieën is hier nog een ironische factor in het spel. Ouderen op hogere leeftijd lopen een extra risico wanneer het gaat om het zelfstandig functioneren, om het voeren van een eigen huishouden, om het beheer van de eigen financiën en om de kans op behoefte aan acute hulp. In al deze gevallen zou het adequaat gebruik van de geëigende ICT middelen een belangrijke positieve bijdrage kunnen leveren in het wegnemen van de knelpunten, ware het niet dat het juist aan de meesten van hen aan kennis, ervaring en noodzakelijke middelen ontbreekt.

2. Ouderen in drie maatschappelijke functies

2.1 De oudere werknemer

Een vroegtijdige uitstroom van oudere werknemers – als gevolg van economische malaise, bedrijfsreorganisaties en organisatiecultuur – heeft in het recente verleden velen de kans ontnomen om binnen het kader van de werkorganisatie kennis te maken met de mogelijkheden van ICT.

De vroegtijdige uitstroom van oudere werknemers die vanaf de tachtiger jaren op gang kwam, betekende voor hen dat een vanzelfsprekende kennismaking met de nieuwe technologische ontwikkelingen in het kader van hun beroep werd afgekapd. Aangenomen mag worden dat dit proces met instemming van alle sociale partners in gang is gezet, terwijl begrijpelijk is dat de betreffende werknemers zelf de aanlokkelijkheid van diverse uitstroomregelingen niet konden weerstaan. Maar als bij-effect kwamen de niet meer werkenden aldus niet langer in hun bedrijf of dienst op een vanzelfsprekende wijze in aanraking met ICT.

In feite werd het proces van het niet meer bijhouden van kunde en vaardigheden al eerder in de arbeidscarrière ingezet. Immers boven de leeftijd van 40 jaar werd spaarzaam omgesprongen met de faciliteiten voor bijscholing omdat het rendement ervan betwijfeld werd. Bovendien werd er in veel bedrijven vanuit gegaan dat oudere werknemers minder in staat zouden zijn om zich nieuwe technologieën eigen te maken. Dergelijke mechanismen werkten een *selffulfilling prophecy* in de hand met als gevolg dat de vroegtijdige uitstroom in Nederland enige tijd zelfs een gewoonterecht werd. Informatisering van de bedrijfsprocessen gebeurde veelal met een beroep op efficiëntieverbetering. De organisatie werd opgeschud, nieuwe productieprocessen ontstonden. Er vond een omslag plaats met de jongere werknemer in het centrum en de oudere aan de zijkant. Hij had de informatiseringsslag toch al gemist! Van continue scholing, een leven lang blijven leren, ook na je 40ste is weinig sprake geweest. Op dit moment zijn er onmiskenbare tendensen om de trend van vroegtijdige uittreding te keren, misschien niet zozeer vanwege de directe en indirecte gevolgen voor de individuele werknemers maar meer vanwege de onbetaalbaarheid van de uittredingsregelingen en vanwege de aantrekkelijke arbeidsmarkt.

2.2 De oudere consument

De ontwikkeling van op ICT gebaseerde diensten en producten wordt noch naar vorm, noch naar toegankelijkheid, noch naar inhoud op ouderen afgestemd.

Hoewel ouderen zeker vertrouwd kunnen raken met nieuwe technologie, hebben zij wel extra drempels te overwinnen om zover te komen. Dit is niet alleen omdat zij moeten afzien van ingesleten gewoontes. Neem bijvoorbeeld het opnemen van geld van de bankrekening. Tot voor kort gebeurde dat op een heel persoonlijke en veilige manier aan het loket of aan de balie, nu in 80 % van de gevallen 'uit de muur'. Zij worden op de veranderingen ook minder systematisch voorbereid dan jongeren, die er door computerspelletjes, werkervaring en/of scholing mee leren omgaan, waardoor de interactie met de moderne apparatuur ouderen vreemd overkomt. De apparatuur als zodanig nodigt ouderen niet uit tot gebruik. Bovendien is de toegankelijkheid niet afgestemd op ouderen: kleine bedieningsknoppen, verwarrende symbolen, minuscule lettertypen, gebruik van de Engelse taal. Het ontwerpen voor iedereen (*design for all*) is nog ver te zoeken. Tot nu toe hebben de meeste ICT-producenten trouwens ook weinig boodschap aan het ontwerpen voor iedereen. ICT-producten en -diensten worden met name ontwikkeld voor een jong, 'dynamisch' publiek en onder dat label wordt het ook op de markt aangeboden. Dat betekent ook dat de inhoud is afgestemd op datzelfde jonge 'dynamische' publiek. Ouderen maken weinig gebruik van de aldus ontworpen producten en diensten, omdat het gebruik hun te weinig meerwaarde lijkt op te leveren, de bediening vaak moeilijk is en de reclame voor hen niet aantrekkelijk. Aanbieders en ontwerpers vertalen deze problemen soms naar onvermogen of onwil van de ouderen zelf ('ze zijn bang voor technologie'), en zijn bezorgd voor stigmatisering van hun producten. Zo is er sprake van een vicieuze cirkel. Ervaringen van aanbieders in bank-, reis- en verzekeringswezen, die zich in ontwerp en marketing juist wel richten op ouderen, leren dat ouderen wel degelijk geïnteresseerd zijn in nieuwe producten en diensten mits deze tegemoet komen aan hun wensen en mogelijkheden.

Interessante voorbeelden die voor ouderen moeilijkheden opleveren zijn de automaten voor spoorkaartjes of de telefonische informatiediensten met voorgeprogrammeerde keuzetoetsen bijvoorbeeld bij openbaar vervoer, banken en sociale dienstverlening. Bij het inzetten van ICT bij dit soort dienstverlening staat veelal niet de dienstverlening aan de klant centraal maar de efficiëntie van de eigen bedrijfsvoering. Vaak zullen het kostenoverwegingen zijn die er toe leiden dat op ICT gebaseerde diensten de persoonlijke dienstverlening gaan vervangen. Mensen die vanwege hun persoonlijke voorkeur of vanwege

onbekendheid met de nieuwe technieken op de persoonlijke dienstverlening zijn aangewezen komen hierdoor echter in moeilijkheden.

2.3 De oudere burger

De toepassing van ICT in het kader van overheidstaken is primair gericht op een betere beheersbaarheid van bedrijfsprocessen en minder op toegankelijkheid en kwaliteit van dienstverlening. Hiervan ondervinden met name ouderen de nadelen.

De overheid is er in de afgelopen jaren eveneens toe overgegaan om ICT in te zetten voor haar taken. In het kader van haar beheerstaken voor het functioneren van de samenleving (rechtspraak, belastingen, sociale dienst) heeft zij behoefte aan informatie over haar burgers. In deze beheerstaken is de overheid er in geslaagd om in toenemende mate relevante beleidsinformatie te verzamelen, te beheersen en te controleren. Daarbij kan men zich zorgen maken over de verreikende invloed van deze 'vierde macht', die politiek moeilijk meer te controleren zou zijn. Overheidsorganen blijken immers inmiddels efficiënt in het controleren van de informatie die beschikbaar komt via belastingdiensten, sociale zekerheidsdiensten en andere controlerende organen.

Aan de andere kant heeft een democratische overheid ook als taak om aan de burgers verantwoording af te leggen over haar functioneren. Dit houdt ook in dat de overheid optimale informatie verschaft aan haar burgers. Hoewel de overheid ook hier geleidelijk ICT-mogelijkheden heeft ingezet, blijkt ze wat dit betreft toch minder efficiënt en effectief. Het toegankelijker maken van de informatie zodat iedere geïnteresseerde burger zich een oordeel kan vormen over de beleidsvoorstellen van de kant van de overheid komt nog weinig uit de verf, ondanks de mooie doelstellingen die de overheid nastreeft. Van diverse regelingen zoals voor huursubsidie wordt nog te weinig gebruik gemaakt. Zo is er in dit verband duidelijk sprake van een onevenwichtigheid. ICT blijkt in de praktijk tot dusverre door de overheid efficiënter te worden ingezet ten behoeve van haar beheersende en controlerende taak dan ten behoeve van het systematisch informeren van haar burgers. Omdat de overheid specifieke taken heeft ten opzichte van de ouderen werkt de genoemde onevenwichtigheid ten nadele van hun belangen.

Ook al is er sprake van een toenemende informatisering van het overheidsfunctioneren naar zijn burgers, toch dienen de traditionele communicatiekanalen met de burgers voornamelijk gehandhaafd te worden, op straffe van de maatschappelijke uitsluiting van vele oudere burgers.

In dit verband moet nog een ander aspect ter sprake komen. Hoe belangrijk een adequate informatievoorziening met behulp van ICT ook moge zijn, ook voor ouderen, toch is het van groter belang dat de bestaande traditionele manieren van informatievoorziening door de overheid optimaal gehandhaafd blijven. Ouderen maken immers nog voornamelijk van deze media gebruik. Het naast elkaar bestaan van verschillende vormen van dienstverlening en het voeren van openbare discussies via de traditionele media stelt vooralsnog de ouderen beter in staat om als volwaardige burger te blijven participeren. Waar te snel exclusief wordt overgegaan op de nieuwste technologie zal uitsluiting het onvermijdelijke gevolg zijn. Tot dusverre lijkt de overheid zich dit wel bewust te zijn, maar het gevaar ligt op de loer. Anderzijds zou aan alle burgers waaronder ook de ouderen de mogelijkheid geboden kunnen worden om te leren omgaan met de elektronisch beschikbare overheidsinformatie.

3. Maatschappelijke gevolgen van uitsluiting

De maatschappelijke consequenties van uitsluiting nemen de vorm aan van een nieuwe tweedeling in de samenleving, niet volgens de traditionele scheidslijn van rijk en arm, van lager en hoger, maar tussen degenen die toegang hebben tot en gebruik maken van elektronische informatie- en communicatievoorzieningen die dat niet hebben. Zo'n marginalisering blokkeert op den duur de wegen tot maatschappelijke participatie. Fundamentele democratische waarden als het recht op meningsvorming en meningsuiting en het recht op zelfbeschikking komen hiermee in het geding. Dit zou dan in het bijzonder ook ouderen kunnen treffen. Bij een gevoelde achterstelling zullen ouderen zich overigens zelf ook steeds meer gaan organiseren om hun plaats in de samenleving op te eisen. Als de problemen niet tijdig zouden worden aangepakt, zouden in dit proces maatschappelijke wrijvingen kunnen ontstaan.

Uitsluiting, hoezo?

Zoals eerder gesteld, er bestaat een grote huiver om ten aanzien van ouderen te spreken over uitsluiting. Dat men vroegtijdig met pensioen gaat en dat men boven de 65 jaar praktisch genomen niet meer in aanmerking komt voor talloze maatschappelijke functies wordt te zeer als normaal beschouwd. Op de keper beschouwd betreft het hier echter vormen van uitsluiting waarbij mensen – en dus met name ouderen – in hun persoonlijk, sociaal en/of maatschappelijk functioneren belemmerd worden. De invoering van ICT in alle sectoren van de samenleving zal dit proces van uitsluiting van ouderen in de komende tijd kunnen versterken. Voorzover organisaties al verantwoordelijkheid nemen voor dergelijke aanzetten tot uitsluiting, wordt

te nadrukkelijk verwezen naar het breder maatschappelijk draagvlak dat deze gang van zaken sanctioneerde. Om dan van uitsluiting te spreken gaat hen dan te ver. Omdat een situatie van uitsluiting maatschappelijk en politiek niet acceptabel geacht wordt, heeft men er bezwaar tegen dat concrete aanzetten tot uitsluiting, die op economische of andere gronden worden gemaakt, als zodanig worden benoemd.

4. Uitsluiting voorkomen

Het idee van de lerende samenleving vraagt om levenslange scholing, zowel tijdens het arbeidsbestaan als daarna. ICT kan hierbij een belangrijke ondersteunende rol vervullen wanneer zij op een adequate manier wordt ingezet.

Een recent WRR-rapport (1996) spreekt ook over de mogelijke negatieve gevolgen van kennis-intensivering met betrekking tot de arbeidsmarkt. Noodzaak is om ook voor oudere werknemers – en met name voor de vrouwen onder hen – veel langer kansen te creëren in het arbeidsproces. Dit betekent enerzijds meer mogelijkheden voor bijscholing, maar ook meer taakaanpassing. Werkgevers, werknemers en de overheid hebben hierin een verantwoordelijkheid. Het draagvlak daartoe lijkt de laatste jaren versterkt. Mogelijk zou het ministerie van Onderwijs hier het concept van een leven lang blijven leren tot het hare kunnen maken. Er zouden toch mogelijkheden gevonden kunnen worden om, bijvoorbeeld buiten de schooluren, de informatisering van het onderwijs voor jongeren ook ten goede te laten komen van ouderen.

Producten die voor iedereen bedoeld zijn, dienen ook voor iedereen toegankelijk te zijn.

Er dient een meer realistische benadering van ICT te ontstaan. Overdreven verwachtingen voor iedereen verhinderen een realistische gebruikersoriëntatie. Er moet meer werk gemaakt worden van het afstemmen van de ontwikkeling en toepassing van ICT op de maatschappelijke behoefte in brede zin. De ontwikkeling ervan mag zich niet beperken tot een minderheid en er dient meer werk gemaakt te worden van een brede acceptatie. Het is zaak om de ouderen zelf uitdrukkelijk bij een dergelijke afstemming te betrekken. Het is moeilijk in te zien waarom het bedrijfsleven de toch aanwezige koopkrachtige vraag niet probeert te ontwikkelen.

Het opzetten van ICT-werkplaatsen op wijkniveau voor ouderen – maar niet alleen voor ouderen – kan een belangrijke aanvulling zijn op de stimuleringsmaatregelen ten behoeve van jongeren via de reguliere opleidingen.

Voor het overheidsfunctioneren naar de burgers impliceert een dergelijke gebruiksvriendelijkheid dat zij de toegankelijkheid en de passendheid van haar informatie aan de burger een hoge prioriteit toekent. Met name moet het de overheid een grote zorg zijn dat zoveel mogelijk mensen van die toegankelijkheid kunnen profiteren. Dit impliceert dat zij in de sfeer van de randvoorwaarden, zoals scholing, infrastructuur en financiële middelen een grote verantwoordelijkheid heeft. Immers de gebruikersoriëntatie ook in dit vlak invullen maakt het mogelijk om de positie van de individuele oudere burgers ten opzichte van de overheid te verstevigen, en hen zo in staat te stellen hun eigen bijdrage te leveren, ten gunste van de gehele samenleving.

De ICT-productontwikkeling voor de markt dient meer afgestemd te worden op brede gebruikerscategorieën, waaronder ouderen. Dit vraagt gebruikersvriendelijke interfaces, hard- en software, en meer mogelijkheden voor communicatie in twee richtingen.

De omslag naar een grotere gebruikersoriëntatie ten behoeve van ouderen kan worden bevorderd door het instellen van keurmerken en productenlabels, waarbij ouderenorganisaties en aanbieders vrijwillig samenwerken. De meest verregaande vorm betreft het ontwikkelen van producten en diensten vanuit de wensen, mogelijkheden en aspiraties van de oudere gebruiker. Wettelijke eisen ten aanzien van producten en diensten zijn eveneens te overwegen.

De sociale en psychologische veiligheid en toegankelijkheid van de elektronische apparatuur, zoals de 'flappentap', girotel en chipknip, vormen een essentieel aspect van gebruikersvriendelijkheid.

Tot nu toe wordt bij het ontwerpproces vooral gekeken naar directe ontwerpkenmerken, zoals de vorm van het apparaat en het bedieningsgemak. Dit ontwerpproces moet breder worden opgezet, zodat ook de omgeving waarin een apparaat functioneert en de eisen die dit aan het ontwerp stelt, betrokken worden. Vooral voor ouderen spelen deze omgevingskenmerken een grote rol voor de toegankelijkheid van de elektronische apparatuur.

Ouderen en ouderenorganisaties hebben ook een eigen verantwoordelijkheid om de achterstand in kennis van en ervaring met ICT tot een minimum te beperken. Cursussen en training zijn in dit verband een belangrijk middel, maar ook de onderlinge bijscholing en wegwijs maken in de eerste stappen op dit terrein zijn belangrijk om koudwatervrees weg te nemen. Daarnaast kunnen ad hoc trainingscentra worden opgezet en kunnen organisaties als de Volwasseneneducatie en mogelijk ook het Hoger Onderwijs voor Ouderen worden ingezet.

Ouderenparticipatie kan ingezet worden op alle terreinen van ICT-stimulering.

Het realiseren van dergelijke initiatieven kan relatief goedkoop vanwege het potentieel – in deskundigheid en beschikbare tijd – dat toch inmiddels onder de ouderen zelf aanwezig is. De overheid zou dit kunnen ondersteunen door in haar beleid met betrekking tot het beschikbaar stellen van hardware en software, naast de jongeren, ook de ouderen als doelgroep op te nemen.