

# Digitale overheid tast onafhankelijkheid ouderen aan

**Den Bosch, 14 juni 2014 - Ouderen in Nederland worden sterk afhankelijk van de hulp van anderen wanneer de overheid besluit alle contact tussen burger en overheid te digitaliseren. Deze conclusie volgt uit het onderzoek 'Digitaal contact overheid en gemeente' van seniorenorganisatie Unie KBO onder 65-plussers.**

Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken wil dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 alle zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal kunnen afhandelen. Als dit uitsluitend digitaal zou zijn dan komen ouderen die op dit moment niet digitaal zelfstandig zijn, in de problemen. Dit blijkt uit onderzoek van de Unie KBO. Maar liefst 87% van de digibete ouderen in het onderzoek van de Unie KBO bevestigen dat zij hulp van onder meer familie, vrijwilligers en ambtenaren moeten inschakelen.

## Vangnet

"Wat we nu zien is dat de focus vooral ligt op de inrichting van een goede digitale infrastructuur. Wij willen dat juist ook aandacht komt voor een vangnet voor digibeten, waaronder veel ouderen", aldus Manon Vanderkaa, directeur van de Unie KBO. "Wij stellen: digitaal waar het kan, persoonlijk omdat het moet. Om de digibete gebruiker straks niet uit te sluiten moet in de aanloop naar 2017 ook de nadruk liggen op het geven van persoonlijke voorlichting, begeleiding en ondersteuning", aldus Vanderkaa. De Unie KBO schrijft in een brief aan de Minister dat de overheid actie moet ondernemen om ook de digibete ouderen inspraak te geven tijdens het proces. Door de Minister is een klankbordgroep ingesteld die adviseert over het gebruiksvriendelijker inrichten van de e-overheid. De Unie KBO dringt er bij de Minister op aan om in die klankbordgroep ook ouderen zitting te laten hebben.

## Drempels

De uitkomsten onderstrepen deels de eerdere bevindingen van de Nationale Ombudsman en andere onderzoeken naar digitalisering en dienstverlening. Het onderzoek van de Unie KBO werpt echter ook het licht op andere aspecten: veel ouderen ervaren zichzelf als te oud om de benodigde digitale vaardigheden eigen te maken en velen hebben bovendien een sterk verminderde interesse in digitalisering. Maar ook de kosten die gemaakt moeten worden om internetapparatuur aan te schaffen vormen voor veel senioren een drempel. De Unie KBO stelt dat deze aspecten niet zonder meer opgelost worden door een goede digitale infrastructuur.

## Digitaal contact

Persoonlijk contact met de overheid blijft voor veel ouderen de meest prettige manier van contact. Nagenoeg alle ondervraagden vinden dan ook dat er alternatieve manieren mogelijk moeten blijven om contact te kunnen maken. Van de senioren die aan het Unie KBO-onderzoek hebben deelgenomen en thuis in het bezit zijn van een internetaansluiting, heeft 70% digitaal contact met de overheid. De meest genoemde onderwerpen zijn belastingaangifte (67%), het inwinnen van informatie (37%) en het maken van afspraken (36%).

*Noot voor de redactie: voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met Arno Heltzel, persvoorlichter van de Unie KBO. Telefoon 073-6123475 en 06-51295294. Het onderzoek is te downloaden op de website van de Unie KBO [www.kbo.nl](http://www.kbo.nl)*

*De Unie KBO is met 180.000 leden de grootste, onafhankelijke seniorenorganisatie van Nederland en komt op voor de belangen van alle senioren, voornamelijk op het terrein van zorg, welzijn, inkomen en koopkracht. Meer informatie over de Unie KBO: [www.kbo.nl](http://www.kbo.nl) en via @Unie\_KBO.*