

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	12
Hoofdstuk 1:	Senioren en internet	18
	Van de oude naar de nieuwe wereld	19
	Redenen dat men de stap niet durft te nemen	20
	Men is niet meer bereid om mee te gaan met nieuwe technieken en men is bang voor de eventuele gevolgen	21
	Er is geen overtuigende meerwaarde	21
	Het is te moeilijk	22
	Het aantal senioren dat de overstap maakt groeit gelukkig	23
	Onderzoek	23
Hoofdstuk 2:	Hoe het begon	28
	Radio	29
	Tv	29
	Computers	30
	Chips	31
	De eerste rekenmachientjes	32
	Telefoon	33
	Homecomputers	34
Hoofdstuk 3:	Wat mag je van de toekomst verwachten?	36
	Punten van belang	37
	Minimale digitale vaardigheid	37
	Internet	38
	Basisbegrippen	39
	Ontwikkelingen	39
	Softwareontwikkelingen: kunstmatige intelligentie	40

Hoofdstuk 4:	Internet	42
	Inleiding	43
	Wat kun je allemaal met internet?	45
	Internet geeft ook zorgen	48
	Een gekleurde bril	48
Hoofdstuk 5:	Wat moet je minimaal van je apparaat weten?	50
	Advertenties	51
	De werking van een computer/tablet/smartphone	52
	Invoer, bewerking en uitvoer	52
	De programma's	54
	Software: voor toepassingen en om de computer te besturen	55
	Meer over virussen	58
	De begrippen hardware en software	59
Hoofdstuk 6:	Laptops, tablets, smartphones en veiligheid	60
	Pc/laptop	61
	De processor, het motortje van de computer	62
	Aansluitpoorten	63
	Tablet	63
	Opslagruimte voor gegevens	64
	Smartphone	66
	Nog een enkel historisch puntje	67
Hoofdstuk 7:	Verbinden met internet	68
	Aan de slag	69
	Naam en wachtwoord	73
	Geef deze gegevens nooit aan een ander	73
	Pas op bij zogeheten openbare WiFi-punten	74
	Het mobiele netwerk: 4G en 5G	74
	Met een tablet of smartphone op reis	75
	De begrippen offline en online	76

Hoofdstuk 8:	Digitale veiligheid in de dagelijkse praktijk	78
	Inleiding	79
	Aan de slag	81
	Casus	81
	Een programma installeren	84
	Samenvatting	85
	Veilig werken	86
	Nogmaals: de URL	87
	Cookies	88
	Data (gegevens) en digitale veiligheid	89
	Belangrijke termen die je kunt tegenkomen	90
	Traag of snel internet	90
	Tikkie	91
	QR-code	91
	Zijn Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok en Twitter veilig?	92
	Trucs van criminelen	93
	Phishing en spookfacturen	94
	Nigeriaanse prinses	96
	WhatsApp-fraude	96
	Mag je dan niets?	97
Hoofdstuk 9:	Trap er niet in!	98
	Inleiding	99
	Kopen op internet kan een bron van ellende zijn	100
	Babbeltruc	101
	Babbeltruc Engels	102
	Beleggingsfraude/boilerroomfraude	103
	Cryptofraude	105
	Datingfraude	107
	Geldezels	109
	Identiteitsfraude	110
	Hacken/hackers	111
	Phishing	112

Skimming	116
Contactloos betalen	117
Tikkiefraude	118
Virusfraude	119
Voorschotfraude (419-fraude, Nigerian scam)	120
Je bent betrapt-fraude... viezerik	121
WhatsApp-fraude	122
Hoofdstuk 10: Mediawijsheid	124
Mediacompetentiemodel	125
De binnenring: competenties	125
De buitenring: toepassingsgebieden	126
Relatie met digitale weerbaarheid	127
Omgaan met wachtwoorden	127
Back-ups maken	128
Berichten waar je intuït	129
Instanties die zich op mediawijsheid richten	130
Appendix A: Een woordje over cookies	132
Appendix B: Interessante websites	136
Index	142

01 :: SENIOREN EN INTERNET

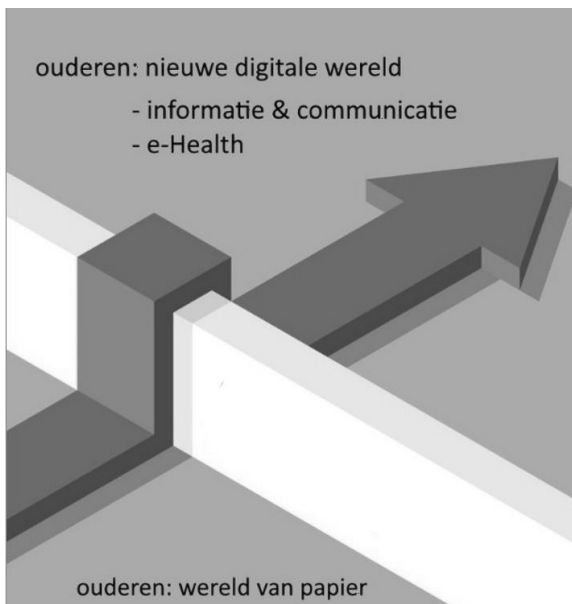
:::01 SENIOREN EN INTERNET

Aan alle kanten wordt er reclame gemaakt om meer senioren over te halen om van internet gebruik te maken, zowel door de overheid als door commerciële partijen. Internet biedt inderdaad heel veel mogelijkheden zoals bijvoorbeeld het contact hebben met familie of bekenden aan de hand van videogesprekken. Alleen dat al is een geweldige mogelijkheid om de wereld van de senior te veraangename.

VAN DE OUDE NAAR DE NIEUWE WERELD

Het aantal mogelijkheden dat de digitale wereld biedt, lijkt oneindig. Het is in ieder geval nauwelijks te doen om al die mogelijkheden op te sommen.

Steeds meer mensen maken gebruik van internet, maar er is een groep voor wie de stap toch net iets te groot is.



De barrière kan
geslecht worden!

Het plaatje toont de problematiek: die senioren leven nog in een wereld die hier is aangegeven met “de wereld van papier” en er is kennelijk een grote drempel om in die nieuwe digitale wereld te komen.

Zoals in de inleiding beschreven, richten we ons naast deze groep ook op ouderen die die stap al wel hebben gezet, maar die zich in feite niet veilig voelen in die nieuwe wereld. Niet vreemd natuurlijk, dagelijks lezen we hoe criminelen misbruik maken van een bepaald gebrek aan kennis.

Dit boek lijkt totaal niet op de boeken die we tot nu op de markt zien. We denken dan aan de boeken die maar een paar pagina's wijden aan hoe je met een bepaald apparaat – bijvoorbeeld een iPad – moet omgaan en die vervolgens uitgebreid ingaan op wat je allemaal kunt doen met zo'n apparaat, zoals het bewerken van foto's, het maken van video's, e-mailen, facebooken enzovoort, en dat zonder enig oog te hebben voor digitale weerbaarheid. Soms gaat het om boeken met honderden pagina's, waarbij zonder enige schaamte wordt vermeld dat het de beste introductie voor senioren is die men maar kan krijgen.

Onze aandacht gaat dus allereerst uit naar die eerste stap die we voor de eenvoud omschrijven als 'de stap van de oude naar de nieuwe wereld'.

We kiezen voor die uitdrukking, omdat duidelijk is dat senioren die nog geen gebruik kunnen maken van internet, eigenlijk in 'de oude wereld' verkeren. Ze zijn eventueel geabonneerd op een krant en een tijdschrift en ze volgen de tv.

REDENEN DAT MEN DE STAP NIET DURFT TE NEMEN

Er zijn allerlei redenen waarom senioren moeite hebben om de drempel te nemen. We zullen op een aantal van die redenen dieper ingaan.

MEN IS NIET MEER BEREID OM MEE TE GAAN MET NIEUWE TECHNIEKEN EN MEN IS BANG VOOR DE EVENTUELE GEVOLGEN

Meestal antwoorden deze senioren met: “Voor mij hoeft het niet meer”. Dat lijkt heel redelijk. Waarom zou je je immers altijd maar weer moeten verdiepen in wat nieuwe technieken ons bieden? Deze groep is ook bang dat het allemaal te ingewikkeld is. En we geven ze niet geheel ongelijk.

Zeker, computers, tablets en smartphones zijn ingewikkelde apparaten. We kunnen ons goed voorstellen dat er bijvoorbeeld de angst is die wordt weergegeven met ‘als ik iets fout doe ben ik misschien al mijn geld kwijt’.

Op tv en in kranten zien we in ieder geval allerlei trucs waarmee criminelen geld van senioren afhandig maken. Dat brengt ons tot het eerste advies: als je bang bent je geld via dit soort trucs te verliezen, vermijd dan in eerste instantie alles wat te maken heeft met betalen. Wellicht ontstaat later het gevoel van veiligheid en kun je alsnog overgaan tot wat *internetbankieren* wordt genoemd.

ER IS GEEN OVERTUIGENDE MEERWAARDE

De tv is voor veel senioren hét medium om de dag door te komen. Wist je dat de groep senioren op dit moment de grootste groep tv-kijkers vormt? Onder jongeren zien we een duidelijke verschuiving van tv naar smartphone. Kortom, jongeren houden zich meer met de smartphone bezig en ze kijken minder naar tv.

We zullen straks nog op de verschillen tussen pc (laptop), tablet en smartphone ingaan. Bij een tv kon je vroeger alleen maar aangeven naar welke zender je wilde kijken. Nieuwe tv's worden *smart-tv's* genoemd, omdat ze ook de mogelijkheid bieden om via internet allerlei informatie op

te halen. Voor veel senioren is dat een mogelijkheid die ze niet benutten.

Op een laptop, tablet of smartphone kun je zelf allerlei commando's geven. Je kunt bijvoorbeeld een zoekactie invoeren. We spreken dan van *interactiviteit*. Zo kun je nagaan wat het laatste nieuws is of wat voor weer het vandaag wordt, wanneer de trein vertrekt enzovoort. Deze apparaten zijn ook van grote betekenis als het om communicatie gaat. Denk maar aan videobellen en het gebruik van *e-mail* (elektronische post): berichten naar elkaar versturen via internet.

Toch blijken al die zaken voor een bepaalde groep senioren niet genoeg meerwaarde op te leveren om ze over te halen om in de digitale wereld te stappen. Ze praten hun vasthoudendheid goed met de opmerking 'vroeger was het toch ook niet nodig'. Strikt genomen lijkt het alsof je zo'n modern digitaal apparaat ook niet nodig hebt, maar je beperkt je wereld daar wel enorm mee.

We schreven "het lijkt alsof het niet nodig is", want we zijn niet helemaal zeker hoe het gebruik van digitale apparaten zich in de toekomst zal ontwikkelen. Een ding is zeker, meer en meer handelingen moeten via internet worden uitgevoerd. Voor de meeste senioren die de stap niet durven te maken is dat beslist geen plezierige gedachte.

HET IS TE MOEILIK

In een recent onderzoek onder een groot aantal senioren wordt het argument 'het is te moeilijk' op de eerste plaats gezet. Er zijn zelfs senioren die internet wel gebruiken, maar die bang zijn voor de toekomst omdat ze al die technische ontwikkelingen met argwaan bekijken. Voor die groep overheerst de gedachte dat alles in de toekomst nog moeilijker gaat worden. We begrijpen dat argument en

het is zeker een reden om niet zomaar met een laptop, tablet of smartphone te gaan werken.

HET AANTAL SENIOREN DAT DE OVERSTAP MAAKT GROEIT GELUKKIG

Het gebruik van internet heeft bij ouderen de laatste jaren wel een vlucht genomen. Vooral 65- tot 75-jarigen maken steeds meer gebruik van internet met toepassingen als WhatsApp (met elkaar *chatten*, telefoneren en videobellen) en Facebook (schrijven wat je zelf beleeft en kunnen zien wat anderen beleven). Ieder jaar weer blijkt hoe snel het percentage internetgebruikers onder senioren stijgt. Zelfs het internetgebruik onder 75-plussers neemt opvallend toe. Tekstberichten uitwisselen bijvoorbeeld via WhatsApp is onder ouderen het meest populair. Dit alles blijkt uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek.



Het is dus zeker zo dat de groep senioren in de leeftijds-klasse van boven de 65 steeds meer van internet gebruik maakt.

Voor een deel kan die groei verklaard worden uit het feit dat er steeds meer mensen in deze groep komen voor wie het gebruik van deze apparaten al wel bekend is. Het is tegelijkertijd vreemd dat er veel te weinig aandacht wordt besteed aan al de gevaren. Met andere woorden: het is slecht gesteld met de digitale weerbaarheid bij de meeste senioren. Gelukkig zien we wel dat er steeds meer instanties zijn die senioren helpen om de stap te zetten om van internet gebruik te maken en ze ook weerbaarder te maken.

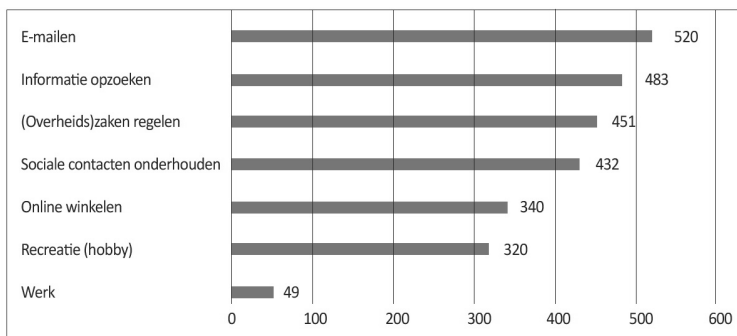
ONDERZOEK

Er vindt inmiddels meer en meer onderzoek plaats naar het gebruik van internet onder senioren. We baseren ons dan op een drietal rapporten. Het eerste rapport geeft de

resultaten weer van onderzoek uitgevoerd door het Nationaal Ouderenfonds in opdracht van Netwerk Mediawijsheid en SeniorWeb. We merken daarbij op dat de respondenten bij dit onderzoek allen toegang hadden tot internet. In die zin is het onderzoek representatief voor ouderen die al wel enige kennis hebben.

We geven enkele belangrijke onderzoeksresultaten. De afbeelding toont de activiteiten die men via internet uitvoert.

Activiteit op internet.



Natuurlijk valt op dat het versturen van berichten, e-mailen dus, de meest voorkomende bezigheid is. De groepen die onderzocht zijn varieerden in leeftijd van 55 tot 85+. Natuurlijk neemt het gebruik af bij hogere leeftijd. We zien tevens dat het onderhouden van sociale contacten hier minder nadrukkelijk naar voren komt. Maar we plaatsen hier wel een kritische kanttekening bij: in het overzicht is geen verschil naar leeftijd gemaakt en we kunnen vermoeden dat het punt rond sociale contacten juist wel leeftijdsafhankelijk is.

Het is aardig dat de kwestie 'al dan niet eenzaam' wel is uitgewerkt voor verschillende leeftijdscategorieën. Hier zien we de uitkomsten.

Leeftijdscategorie	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) mee oneens
Tussen 55 en 65 jaar	31.37%	39.22%
Tussen 65 en 75 jaar	27.57%	29.41%
Tussen 75 en 85 jaar	29.19%	32.30%
Ouder dan 85 jaar	59.52%	19.05%

We zien duidelijk dat het probleem “eenzaamheid” vooral bij de oudste groep wordt herkend en dat is ook begrijpelijk.

“Al dan niet eenzaam” uitgesplitst naar leeftijdscategorie.

Het is ook aardig om te zien waar bij wijze van spreken de schoen wringt. Met andere woorden: wat als probleem wordt ervaren. Waar wil men meer over weten en waar gaat het bij hulpvragen om? We citeren:

- Ruim een kwart van de respondenten (red.: mensen die antwoord hebben gegeven op de vragen) denkt grotendeels/helemaal niet genoeg digitale vaardigheden te hebben.
- Hoe ouder de respondenten zijn, hoe vaker zij het (erg) leuk vinden om iets nieuws te leren.
- Respondenten willen het liefst meer leren over het regelen van (overheids)zaken en het onderhouden van sociale contacten.
- Verreweg de meeste respondenten vragen familie of vrienden om hulp als zij vragen hebben.
- 31.2% van de respondenten helpt zelf ook anderen wel eens met vragen

Komen we op het gebied van de veiligheid dan zien we dat er veel onzekerheid is. Natuurlijk gaat het dan om het privacyprobleem (“ze weten nu alles van me”) en is er de angst voor criminaliteit.

Er is in dit onderzoek ook gekeken naar de groep die de stap naar de digitale wereld nog niet heeft genomen. In de slotconclusies van het rapport lezen we over deze groep:

“... het niet te zien zitten om thuis zelfstandig een online module (red.: een cursus via internet) te volgen. Zij wilden graag iets leren met een maatje of in een groep. Bijkomende positieve effecten hiervan zijn de mogelijkheid om uit huis te komen, contact te hebben met anderen en specifieke vragen te kunnen stellen. Maatwerk is belangrijk...”

Het feit dat voor de groep ouderen vaak ondersteuning vereist is, verbaast niet. Het is belangrijk dat hier steunpunten in de bibliotheken voor zijn ingericht. Vraag in de bibliotheek naar “Informatiepunt Digitale Overheid”.

Samen aan de slag.

