Eugène Loos

Een toegankelijke informatie-maatschappij voor ouderen

1. Inleiding

In het landschap[1] van de toekomst zijn nòg meer mensen allemaal nòg ouder. Zij, herstel, lees tegen die tijd rustig wij, krijgen steeds meer informatie over diensten en producten digitaal aangeboden. Welke eisen stelt de ook nog eens toenemend pluriforme groep van ouderen aan informatie-infrastructuur?

Iedereen beseft dat toegang tot informatie van groot belang is om maatschappelijk te functioneren. Maar over nut en noodzaak van een informatie-infrastructuur die ook *ouderen* toegang biedt tot digitale informatie, is blijkbaar nog niet iedereen het eens. Zo liet een ambtenaar op een ministerie me botweg weten:

> Het is geen maatschappelijk probleem dat ouderen niet kunnen of willen omgaan met nieuwe media als het Internet. Die generatie ouderen sterft vanzelf uit.

Een dergelijk standpunt is echter niet op feiten gebaseerd. Dit hoofdstuk schetst hoe de steeds ouder wordende bewoners van het multimediale landschap zich in toenemende mate geconfronteerd zien met nieuwe digitale wegen. Zulke wegen leiden hen snel en gemakkelijk naar informatie over voor hen relevante diensten en producten, mits ze er gebruik van kunnen èn willen maken. De vertrouwde paden, de traditionele wegen van de oude media, dreigen daarentegen steeds onbegaanbaarder te worden.

Dit probleem is zeker *niet* van voorbijgaande aard. Zoals iedereen hebben ouderen recht op toegankelijke informatie die voor hen van belang is om maatschappelijk volwaardig te functioneren.

2. Vergrijzing, individualisering en non-liners

Net als de meeste westerse landen vergrijst Nederland in een hoog tempo. Zoals Van Engelen (2009, p. 152) stelt:

> Ouderen vormden slechts 5 tot 6% van de bevolking in de tweede helft van de negentiende eeuw. Honderd jaar later was dit percentage verdubbeld tot 13,5[.]

Tegelijkertijd zet de digitalisering van de maatschappij door. Informatie wordt steeds meer en vaak zelfs uitsluitend in digitale vorm aangeboden. Deze trend vormt een gevaar voor mensen, zoals ouderen, die problemen hebben met het gebruik van zulke nieuwe media. Duimel (2007, p.7) stelt dan ook terecht:

> Op het moment dat dienstverlening van commerciële aanbieders, maar ook de overheid definitief gedigitaliseerd wordt, kunnen senioren die geen gebruik maken van internet in de problemen komen.

Een complicerende factor is dat het landschap waarin ouderen nu leven, sterk bepaald wordt door wat De Lange (2007, p. 23) de decollectivisering van de levensloop noemt:[2]

> De laatmoderne levensloop wordt tot een serie *individuele* passages; het ouderlijk huis verlaten, een baan vinden, werkloos raken, al dan niet trouwen, scheiden, kinderen krijgen, met pensioen gaan,

---

[1] Hagberg (2004, p. 163) betoogt dat we allen letterlijk en figuurlijk in een technologisch landschap leven.
[2] Vergelijkbaar spreekt Thomése (2001, pp. 148-150) van de destandaardisering van de levensloop.

> (hoog)bejaard worden – individuen moeten hun eigen weg daarin vinden, zonder dat deze overgangen nog langer dwingend geïnstitutionaliseerd zijn of begeleid worden door collectieve rituelen. Het construeren van continuïteit en eenheid in de levensloop is aan het individu zelf.

Voor ouderen die leven in een samenleving die steeds verder digitaliseert, zijn de gevolgen groot. Schnabel (1999, p. 18) wees al in 1999 op de vitale functie die informatie- en communicatietechnologie (ict) gaat vervullen:

> Als deze ontwikkeling zich voortzet, beschikt ieder individu binnen enkele jaren over een virtuele verbinding met ieder ander in zijn sociale netwerk, kan virtueel nieuwe sociale netwerken opbouwen en heeft toegang tot een onafzienbare hoeveelheid informatie.

Deze voorspelling is inmiddels grotendeels uitgekomen. Volgens Wellman et al. (2003) is er sprake van *networked individualism* met elke persoon als een *portal*.[3] Het paradoxale is echter wel dat hoewel een oudere meer dan ooit door leeftijdgenoten omgeven is, deze tegelijkertijd meer op zichzelf is aangewezen. De oudere die nieuwe media niet als informatie- en communicatiemiddel weet te benutten, wordt daarom geen tegenwicht geboden aan de individualisering.

Duimel (2007, pp. 24-57, 104-105) stelt dat er ouderen zijn die geen Internet kunnen of willen gebruiken, de zogenaamde non-liners. Zij zijn bang zich op voor hen vreemd terrein te begeven en fouten te maken, terwijl ook kosten en de onbekendheid met de mogelijkheden van dit nieuwe medium en gevoelsmatige motieven, zoals schaamte, faalangst en gezichtsverlies, een rol spelen.[4]

De omvang van deze groep, non-liners dus, mag niet onderschat worden. Bijvoorbeeld, in 2009 had volgens het CBS [5] 36% van de 65- tot 75-jarigen nooit een personal computer gebruikt. Dat was ook het geval bij 13% van de 55- tot 65-jarigen en 5 % van de 45- tot 55-jarigen. Van de 65- tot 75-jarigen had 43% nog nooit het Internet gebruikt, tegenover 16% van de 55- tot 65-jarigen en 7 % van de 45-tot 55-jarigen.

Het CBS levert geen cijfers voor de leeftijdsgroep boven 75 jaar, maar hun non-gebruik van de pc respectievelijk het Internet ligt stellig nog veel hoger. Als ouderen non-liners zijn, kortom, beperkt dit hun toegang tot informatie. Daardoor loopt hun participatie in onze maatschappij gevaar.

3. Ouderen en nieuwe media: géén probleem van voorbijgaande aard

Zoals de aangehaalde ambtenaar doet, worden vaak valse argumenten aangevoerd om het probleem af te wimpelen of zelfs ronduit te ontkennen. Voor wie horen wil, kan ik ze gemakkelijk ontkrachten. Ik geef enkele voorbeelden.

Het gebruik van nieuwe media is een hype die snel weer zal overwaaien.
Zo'n uitspraak wordt bijna reflexmatig als argument gebruikt tegen welke technologische vernieuwing dan ook. Een cartoon van Fokke & Sukke drijft er treffend de spot mee.[6]

---

3 Zie Wellman et al. (2002, 2003) voor een nadere beschouwing over de rol van het Internet voor *networked individualism* en de implicaties voor de cohesie van gemeenschappen.

4 Ook Steyaert (2000), De Haan (2001), De Haan, Klumper & Steyaert (2004) en Fokkema & Van Tongeren (2005) beschrijven redenen waarom ouderen minder van nieuwe media gebruik maken.

5 http://statline.cbs.nl

6 Met dank aan Reid, Geleijnse & Van Tol voor hun toestemming deze afbeelding van Fokke & Sukke te gebruiken.

De getoonde monniken staan model voor mensen die denken dat het met nieuwe technologische ontwikkelingen niet zo'n vaart loopt. Alhoewel dit een cartoon uit onze tijd is, waren er destijds ongetwijfeld inderdaad mensen met de heilige overtuiging dat de boekdrukkunst geen blijvertje zou zijn. Mensen zouden toch altijd handgeschreven boeken willen blijven lezen, nietwaar? Nu weten we dat ze er uiteindelijk goed naast zaten. Hetzelfde kan gezegd worden van mensen die in de vorige eeuw beweerden nooit een kleurentelevisietoestel, pc of mobiele telefoon te zullen kopen en op het werk van het Internet en e-mail ook in de toekomst geen gebruik te zullen maken.

De geschiedenis leert dat dergelijke technologische vernieuwingen, of het nu gaat om de boekdrukkunst, de stoomlocomotief of digitale media, als ze eenmaal door een bepaald aantal mensen uit de bevolking gebruikt worden, niet meer verdwijnen. Bij succesvolle innovaties (Rogers, 1962) gaan eerst de vroege gebruikers, dan de vroege meerderheid, vervolgens de late meerderheid, gevolgd door de late gebruikers en ten slotte zelfs de achterblijvers overstag.[7]

Het probleem lost zich vanzelf op naarmate de tijd verstrijkt.

Ook dit geluid horen we vaker. De bewering van de ambtenaar, te weten dat de generatie ouderen die niet met nieuwe media kan omgaan wel vanzelf zal uitsterven, is tekenend. Ik laat maar in het midden dat het door de sterk toegenomen levensverwachting[8] nog jaren duurt voordat de huidige generatie ouderen die moeite met nieuwe media heeft er niet meer is. Er is een àndere reden waarom het probleem zich niet vanzelf oplost naarmate de tijd verstrijkt. Media ontwikkelen zich namelijk ook, er komen

---

7 In de klassieke Engelse publicatie van Rogers (1962) worden achtereenvolgens de volgende labels gebruikt: innovators, early adopters, early majority, late majority en laggards. De Nederlandse vertaling komt uit Van Rijsselt & Weijers (1997, p. 76).

8 De gemiddelde levensverwachting is fors toegenomen door een drastische afname van de kindersterfte in de loop van de 19e-eeuw en de sterfte op middelbare leeftijd in de afgelopen decennia. Zie Westendorp (2001), Wagemakers & Quispel (2003, pp. 20-23), Verzijden & Fransen (2004, pp. 12-15) en Van Engelen (2009, pp. 95-122) voor meer informatie over dit onderwerp.

steeds weer *nieuwe* media bij. Zo kunnen we op dit moment dankzij mobiele technologie ongeacht tijdstip en locatie direct met anderen communiceren en toegang krijgen tot informatie.
Volgens De Haan & Adrichem (2010, pp. 105-106): [9]

> Die informatie wordt ook steeds meer aan plaatsen gekoppeld en door het *global positioning system* (GPS) en digitale kaarten kunnen we precies bepalen waar we zijn en wat onze omgeving te bieden heeft. Het is dan bijvoorbeeld mogelijk om te zien waar je echtgenoot zich bevindt, waar het dichtstbijzijnde café is en wat de bezoekerservaringen met dat café zijn, of waar theaters gelegen zijn, welke voorstellingen er te zien zijn en wat daar in recensies over is geschreven. We zijn meer en meer omringd door informatie en surfen niet meer op het net, maar leven steeds meer *in* het web (Van 't Hof, Daemen & Van Est, 2010). [...] Te verwachten valt dat opnieuw dezelfde groepen voorop lopen en dat weer ouderen, laagopgeleiden, allochtonen en niet-werkenden de stap naar een leven in het web later gaan maken.

Voor de nieuwe media van vandaag geldt dat ze de oude media van morgen zijn. De geschiedenis herhaalt zich telkens weer, zoals Marvin (1988) mooi laat zien voor elektriciteitsvoorziening als technologische vernieuwing aan het eind van de 19e eeuw.[10]

Ouderen kunnen leren omgaan met nieuwe media.
Ja, natuurlijk, ouderen kunnen tot op zekere hoogte leren nieuwe media te gebruiken. Maar het is de vraag in hoeverre het mogelijk blijft telkens maar weer een nieuw medium waarmee men niet is opgegroeid onder de knie te krijgen.[11]

Er is sprake van techniekgeneraties (Sackman & Weymann, 1994, pp. 41-43; Van Rijsselt & Weijers, 1997, p. 85). Huysmans, De Haan & Van den Broek (2004, p. 20) merken daarover op:

> Opeenvolgende geboortejaargangen groeien elk op met een specifieke constellatie van mediaaanbod, mediacompetentie en mediavoorkeuren. Die vroegere ervaringen met media zouden later tot gedeelde gedragspatronen leiden.

Maar ook binnen de groep ouderen bestaan grote verschillen als het gaat om de mate waarin men in staat is zich een nieuw medium eigen te maken. Het feit dat individuele verschillen zelfs toenemen naarmate mensen ouder worden,[12] wordt door Dannefer (1988, p. 360) *aged heterogeneity* genoemd:

> Thus, members of a cohort are sometimes described as "fanning out" as they age, becoming more unlike each other on any characteristic (e.g. Baltes, 1979).

---

9 Zie Von Bredow et al. (2010) voor meer voorbeelden.
10 Winston (1998) gaat ook op dit onderwerp in. Hij bespreekt het samenspel tussen maatschappelijke behoefte (vraag) en een zich ontwikkelende nieuw technologie (aanbod) en behandelt welke factoren bepalen of een nieuwe technologie uiteindelijk al dan niet op grote schaal zal worden gebruikt.
11 Neem ook het concept *structural lag* van Riley & Riley (1994). Dat helpt om te zien hoe *dynamism of structural change* (maatschappelijke veranderingen in de loop van de tijd) en *dynamism of changing lives* (cohorten van mensen die zich als het ware gezamenlijk van geboorte tot dood door de geschiedenis bewegen) onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Zie verder Lawton (1998).
12 Zie ook Wagemakers & Quispel (2003, pp. 43-44) en Knipscheer (2006, pp. 4-6).

Zo 'iets' als een gemiddelde oudere bestaat dus niet. De opgave om informatie voor mensen op gevorderde leeftijd toegankelijk te maken is extra lastig. Dat mag echter nooit reden zijn ervan àf te zien.

Houvast verschaft de insteek volgens *literacy*. Wie is er als het ware geletterd genoeg voor gebruik van een nieuw medium (Kress, 2003 en Livingstone, 2003)? Hoewel we er vaak niet bij stil staan, vergt een specifiek medium bepaalde vaardigheden. Dit wordt ook wel mediawijsheid genoemd.[13]

Op YouTube is een filmpje[14] te zien dat op ludieke wijze illustreert wat er gebeurt als vaardigheden die nodig zijn om een medium dat ooit nieuw was (daar: het papieren boek) te kunnen benutten in vergetelheid zijn geraakt. Net als bij de afbeelding over de boekdrukkunst uit de historische canon van Fokke & Sukke bezien we het medium vanuit het perspectief van de monnik. Het filmpje verplaatst ons in een denkbeeldige toekomst waarin het boek, dus ooit een nieuw medium, inmiddels een oud medium is. De monnik roept de hulp in van een helpdeskmedewerker omdat hij geen toegang krijgt tot het boek dat hij voor zich op tafel heeft liggen. De helpdeskmedewerker moet hem uitleggen hoe je een boek opent en op welke manier je er door heen kunt bladeren door met de hand bladzijden om te slaan. Nadat hij hem gerustgesteld heeft dat er geen informatie verloren kan gaan, wil hij vertrekken. Maar de monnik roept hem paniekerig terug. Hij kan het boek nog steeds niet lezen. Hij is alweer vergeten dat je het boek aan de voorkant moet openen. Wanneer de helpdeskmedewerker hem vervolgens vraagt waarom hij de handleiding niet gelezen heeft, antwoordt hij dat de handleiding ook een boekje is. Daarmee heeft hij hetzelfde probleem.

Hoe kunnen we er nu voor zorgen dat het landschap waarin ouderen leven, zo ingericht is dat ze ook echt in staat zijn gebruik te maken van nieuwe media? Dit is vooral voor bepaalde ouderen, bijvoorbeeld zij die weinig tot geen (werk)ervaring met nieuwe media hebben gehad, van groot belang.

Leren vindt meestal in de dagelijkse praktijk plaats, *situated learning*. Naarmate iemand pas op latere leeftijd nieuwe media heeft leren gebruiken zal het leerproces waarschijnlijk moeilijker verlopen. Dat geldt zeker als er minder intensief in de praktijk, bijvoorbeeld op het werk, mee geoefend is zoals dat vaak bij oudere vrouwen het geval is (Bouma, 2000, pp. 68, 76). *Ervaringsconcentratie* kan hierbij volgens Thijssen (2006, p. 21)[15] een rol spelen:

> De ervaringsconcentratietheorie gaat ervan uit dat met het stijgen van de leeftijd de veelheid aan ervaring doorgaans toeneemt en de verscheidenheid aan ervaring doorgaans afneemt, waardoor mensen steeds beter thuis raken op een steeds kleiner gebied.

Gebrek aan ervaring met het Internet in een eerdere periode van hun leven, leidt er dan toe dat ze niet of slechts met moeite het gebruik van een dergelijk nieuw medium te leren.

In zijn in 1992 gepubliceerde, inmiddels klassieke publicatie *Generaties en hun kansen* wijst Becker op het belang van de formatieve periode in een mensenleven.[16] Die periode ligt tussen het 15e en 25e levensjaar. Mensen die zo'n periode gelijktijdig doormaken vormen een cohort doordat ze gezamenlijk "bepaalde gebeurtenissen in hun leven hebben ondergaan." [17]

---

[13] Zie ook Baake (1998), Aufenanger (2000) en Hartung, Schorb, Küllertz & Reißmann (2009) over *Medienkompetenz*.
[14] http://www.youtube.com/watch?v=xFAWR6hzZek
[15] Zie Thijssen & Rocco (2010) voor meer informatie over *ervaringsconcentratie* en Hoyer (1990) over *encapsulation* als verwant theoretisch concept.
[16] Becker (1992 p. 21) baseert zich daarbij op Mannheim (1928/1929). Zie verder ook Peiser (1999), Bouma (2000, p. 68, p. 76) en Huysmans, De Haan & Van den Broek (2004, p. 203) over de rol van formatieve jaren voor mediagebruik.
[17] Becker (1992, p. 25) verwijst naar Ryder (1965) voor zijn omschrijving van het concept *cohort*.

Het hoeft geen betoog dat de invoering van een nieuwe technologie ook als gebeurtenis telt. Zo ontstaat een bijbehorende *techniekgeneratie*. Bouma (2000, pp. 76-77) stelt daarom dat vaardigheden-trainingen en goede gebruiksinstructies slechts in beperkte mate een oplossing bieden voor de moeilijkheden waarmee ouderen geconfronteerd worden die niet met een bepaald nieuw medium zijn opgegroeid. Hij ziet meer heil in een nieuwe interface-architectuur, waarbij gedacht kan worden aan gebruiksvriendelijke beeldschermen voor ouderen.

4. De rol van motivatie voor het gebruik van oude èn nieuwe media

Om toegang tot informatie te krijgen staan ouderen verschillende informatiebronnen ter beschikking. Niet alleen nieuwe maar ook oude media kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. De vraag is of ouderen van andere media gebruik kunnen en willen maken dan jongeren.

In 2006 deed zich in Nederland een ideale situatie voor om een antwoord te vinden op deze vraag. Toen moest iedere volwassen Nederlander beslissen om bij de oude zorgverzekeraar te blijven of een nieuwe te zoeken. Hans Hoogervorst, toenmalig minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, was er heilig van overtuigd dat we ons massaal op vergelijkingssites zouden storten om ons te informeren over aanbiedingen van verschillende zorgverzekeraars.

Om inzicht te krijgen van welke informatiebron(nen) burgers daadwerkelijke gebruik hebben gemaakt, hebben we toen onder 133 personen een interview afgenomen (Loos & Mante-Meijer, 2007, 2009b). Hieruit bleek dat over het algemeen het gebruik van oude media in de vorm van klassieke informatiebronnen (zoals een folder, de telefoon en andere personen) populairder is dan het gebruik van bronnen via nieuwe media waar men zelf actief naar informatie dient te zoeken (vergelijkingssites, bijvoorbeeld). Men moet het de moeite waard vinden om zich in te spannen.

Voor de groep van 35- tot 54-jarigen geldt dat ze zich in vergelijking met andere leeftijdscategorieën zeer uitgebreid informeren, waarbij ze zowel oude als nieuwe media gebruiken. De levensfase waarin ze verkeren, een druk bestaan waarin gezondheidsklachten voor henzelf, hun eventuele partner en kinderen kunnen voorkomen, zou een verklaring kunnen bieden voor hun grote behoefte aan (informatie over) een goede zorgverzekeraar.

Bij personen in de jongste leeftijdscategorie (24-34 jaar)[18] valt daarentegen op dat zij juist het minst gebruik maken van dergelijke informatiebronnen. Vermoedelijk heeft het zoeken naar een zorgverzekeraar voor hen minder relevantie. Wellicht komt dat door hun levensfase waarin de kans op gezondheidsproblemen door hen als gering wordt ingeschat.

Opvallend is dat ouderen in de leeftijdscategorie van 55 tot 75 jaar zich juist wel goed informeren en daarvoor relatief veel van nieuwe media gebruik maken. Het lijkt erop dat als deze ouderen beschikken over het Internet, ze ook echt gebruik ervan maken. Ze kunnen èn willen het. Gezien hun leeftijdsfase waarin de kans op gezondheidsproblemen toeneemt, is de behoefte aan (informatie over) een goede ziektekostenverzekering niet verwonderlijk.

Verder zijn het burgers van 75 jaar en ouder die vrijwel geen gebruik kunnen èn willen maken van nieuwe media als informatiebron (zie ook het *capability-model* van Heres, Mante-Meijer, Turk & Pierson, 2005).[19] Hier kan de socialisatietheorie een verklaring bieden. Deze ouderen zijn niet opgegroeid met nieuwe media, hebben er dus gedurende hun formatieve jaren geen gebruik van leren maken.

---

[18] Jongeren onder de 24 jaar zijn vaak nog bezig met een opleiding, wonen nog bij ouders thuis en zijn daarom niet bij dit onderzoek betrokken.

[19] Eveneens Van Rijsselt & Weijers (1997, pp. 51-53).

De stap om dit alsnog te doen is waarschijnlijk vaak te groot. Voorts hebben leeftijdgerelateerde functiebeperkingen steeds meer invloed. De kans op gezondheidsklachten groeit en daarmee nota bene de behoefte aan toegankelijke informatie. Het is dan ook niet verwonderlijk dat voor hen familieleden, vrienden en kennissen, en belangenbehartigers de belangrijkste informatiebronnen zijn. Antonucci & Akiyama (1987, p. 519) benoemen familieleden, vrienden en kennissen[20] als konvooi:

> The term convoy, borrowed from anthropologist David Plath (1980), is used to evoke the image of a protective layer, in this case, of family and friends, who surround the individual and help in the successful negotiation of life's challenges. Each person can be thought of as moving through life surrounded by a group of other people to whom he or she is related through the exchange of social support. Convoys are thought to be dynamic and lifelong in nature, that is changing in some ways but remaining stable in others, across time and situations. For example, parents and children usually remain within one's support network throughout one's life.

Uit ons onderzoek kon ten slotte niet geconcludeerd worden dat er een verband is tussen opleidingsniveau en het gebruik van een bepaald medium als informatiebron om een zorgverzekeraar te kiezen. Er bleek wèl enig verschil te zijn tussen de manier waarop mannen en vrouwen van informatiebronnen gebruik maakten om te komen tot de zorgverzekeraar van hun keuze. Zo raadpleegden vrouwen in het algemeen vaker informatiebronnen (vooral de folders van de overheid) dan mannen. Verder keken mannen vaker naar algemene websites en vrouwen naar de websites van de verzekeraars, terwijl vrouwen zich vaker dan mannen lieten informeren door personen.

De gevarieerde mediakeuze door vier leeftijdscategorieën laat zien dat er op dit terrein in ieder geval geen sprake is van een *digitale kloof* (Prensky, 2001) tussen een oude en een jonge groep burgers waarvan de eerste nooit en de laatste altijd gebruik maakt van nieuwe media. Er is veeleer sprake van een *digitaal spectrum* ((Lenhart & Horrigan, 2003). Er zijn nu eenmaal burgers die, of ze nu jong of oud zijn, geen nieuwe media kunnen of willen gebruiken. Daarvoor moet toegankelijkheid geborgd zijn met eenvoudige, klassieke informatiebronnen. Met andere woorden, voor dekking van het spectrum is een meerkanaalsaanpak wezenlijk.

5. Een toegankelijke multimediale informatie-infrastructuur voor jong en oud

Als we willen dat ouderen blijven participeren in onze maatschappij, is toegankelijke informatievoorziening onmisbaar. Alleen al informatie op het gebied van de gezondheidszorg is voor ouderen gezien hun leeftijd van levensbelang (Coombs, 2008; Loos & Mante Meijer, 2009a, pp. 11-12). Volgens Van den Hoven (1994, p. 369)[21] die zich baseert op Rawls (1971, 1993), gaat het zelfs om een *primary good* aangezien er sprake is van

> a "use" in every rational plan of life in the sense of being normally necessary means to formulating, pursuing, and executing a rational plan incorporating any final ends whatsoever[.]

Aangezien alle burgers in gelijke mate recht hebben op toegang tot informatie, pleit Bovens er voor om burgers naast de klassieke (vrijheids)rechten ook informatierechten toe te kennen.

[20] Bakardjieva (2005) noemt dergelijke personen *warm experts*.
[21] Zie ook Bovens (2003, pp. 96-97).

Hij focust daarbij op het recht op toegang tot openbare overheidsinformatie en maakt onderscheid tussen *primaire*, *secundaire* en *tertiaire informatierechten*. Bij *primaire informatierechten* gaat het om (Bovens, 2003, p. 98)

> rechten die burgers directe aanspraak geven op rechtstreekse toegang tot feitelijke (overheids) informatie', *secundaire informatierechten* zijn 'rechten die burgers aanspraak geven op ondersteuning door de overheid bij het verkrijgen van toegang tot cruciale informatiekanalen', terwijl het bij *tertiaire informatierechten* gaat om 'rechten die burgers ondersteuning bieden bij het verkrijgen van informatie in het horizontale verkeer met andere burgers en private rechtspersonen.

Bovens werkt dit verder uit door erop te wijzen dat burgers ondersteund dienen te worden bij het verkrijgen van toegang tot informatie. Daarbij gaat het om fysieke aspecten (zorg van de overheid voor het onbelemmerd functioneren van informatiekanalen), financiële aspecten met betrekking tot toegang (betaalbare apparatuur en diensten) en intellectuele aspecten (burgers moeten van informatiekanalen kunnen en willen gebruik maken, scholing en gebruiksvriendelijkheid zijn daarvoor van belang). Ten slotte wijst Bovens (2003, pp. 106-107) er op dat de overheid een afweging dient te maken welke informatiekanalen voor burgers beschikbaar zijn. Dit moet dus mogelijk door een meerkanaalsaanpak opleveren (Loos & Mante-Meijer, 2007, p. 73).

Inmiddels is de Nederlandse overheid doordrongen van het belang van een dergelijke benadering. Zo stelde toenmalig staatssecretaris Bijleveld-Schouten op 26 juni 2008 in haar reactie op de op 29 november 2007 ingediende motie Heijnen/Schinkelshoek[22] over een actieprogramma toegankelijkheid e-overheid[23] het volgende:

> Allereerst wil ik benadrukken dat mensen nú en in de toekomst niet alleen op internet zijn aangewezen voor hun contacten met de overheid. De meerkanaalsaanpak garandeert dat mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van internet, ook altijd via de telefoon of de balie terecht kunnen.

Verder deed de staatssecretaris in haar reactie op deze motie tevens het voorstel om de toegankelijkheid van de e-overheid te vergroten met een aanpak langs twee sporen:

1. verbeteren van de (algemene) internetvaardigheden van mensen, en
2. verbeteren van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van overheidssites, zodat zij ook voor minder-internetvaardige mensen[24] toegankelijk zijn.

Aan spoor 1 wordt in Nederland gewerkt aan de Universiteit Twente door Van Deursen & Van Dijk (2008).[25] Tevens vermeldenswaardig is dat SeniorWeb speciaal voor ouderen PC- en internetcursussen verzorgt, zodat ouderen ook zelf actief aan een betere toegankelijkheid kunnen werken.[26]

---

[22] Motie Heijnen/Schinkelshoek, 31200V-II, nr. 35.
[23] Reactie op de motie Heijnen/Schinkelshoek, kenmerk 2008-0000169329, p. 2.
[24] Daarmee worden in dit geval ouderen en mensen met een functiebeperking bedoeld.
[25] Zie ook Van Ingen, De Haan & Duimel (2007), Van Deursen & Van Dijk (2008) en De Haan & Adrichem (2010) voor meer informatie over de digitale vaardigheden van specifieke groepen als ouderen in onze samenleving.
[26] Zie verder Fokkema & Van Tongeren (2005, p. 16).

Met spoor 2 houdt de stichting Accessibility[27] zich bezig door o.a. de rol van toetsenbordtoegankelijkheid en schaalbaarheid van lettergrootte te onderzoeken. Loos & Mante-Meijer (2009a) doen onderzoek naar factoren die het *daadwerkelijke* navigatiegedrag van ouderen beïnvloeden.[28] Gebruikers (in de rol van burgers en consumenten) mogen niet uit het oog worden verloren, integendeel. Organisaties dienen hen nadrukkelijk te betrekken bij de ontwikkeling van een informatie-infrastructuur. Dat geldt niet alleen voor *overheids*informatie. Informatierechten gelden voor de informatievoorziening van *alle organisaties*. Maatschappelijk verantwoord handelen stoelt op het besef dat alleen een informatie-infrastructuur die uitgaat van de behoeften van hun doelgroepen hun diensten en producten voor een ieder binnen handbereik brengt. Oriëntatie via focusgroepen, samengesteld uit jongeren èn ouderen, is al een stap in de goede richting.[29]

Literatuur

Aufenanger, S., Medienkompetenz im digitalen Zeitalter, in: *Tagungsband edut@ain 2000*, U. Beck et al. (samenstellers), 2000.

Antonucci, T.C., en H. Akiyama, Social networks in adult life and a preliminary examination of the convoy model, in: *Journal of Gerontology*, 42 (5), pp. 519-527, 1987.

Baake, D., Medienkompetenz. Herkunft und strategische Bedeutung eines Begriffs, in: *Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft*, H. Kubicek (samensteller), Bd. 6, Lernort, Multimedia, 1998.

Bakardjieva, M., *Internet society: The internet in everyday life*, Sage, 2005.

Baltes, P.B., Life-span developmental psychology: Some converging observations on history and theory, in: *Life-span development and behaviour*, Vol. 2, P.B. Baltes en O.G. Brim jr. (samenstellers), Academic Press, 1979.

Becker, H., *Generaties en hun kansen*. Meulenhoff, 1992.

Bouma, H., Document and interface design for older citizens, in: *Interface design & document design*, P. Westendorp, C. Jansen en R. Punselie (samenstellers), Rodopi, 2000.

Bovens, M.A.P., *De digitale republiek: Democratie en rechtsstaat in de informatie-maatschappij*, Amsterdam University Press, 2003.

Coombs, T.T., Internet use across the life-span, in: *The international encyclopedia of communication*, W. Donsbach (samensteller), Blackwell, 2008.

Dannefer, D., What's in a name? An account of the neglect of variability in the study of ageing, in: *Emergent theories of ageing*, J.E. Birren en V.L. Bengtson (samenstellers), Springer, 1998.

Deursen, A.J.A.M. van, en J.A.G.M. van Dijk, *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers: Een experimenteel onderzoek naar operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites*, Universiteit Twente, 2008. Zie ook http://www.ictenoverheid.utwente.nl/nieuws.php#Digitale_vaardigheden

Duimel, M. (samensteller), *Verbinding maken: Senioren en internet*, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007.

Engelen, T. van, *Van 2 naar 16 miljoen mensen: demografie van Nederland, 1800 – nu*, Boom, 2009.

Fokkema, T., en L. van Tongeren. L., How to esc@pe loneliness? Kwalitatieve evaluatie van een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken, in: *Sociale interventie 2005*, pp. 15-28, 2005.

Haan, J. de, ICT-gebruik, in: *Rapportage ouderen 2001*, M. de Klerk (samensteller), Sociaal en Cultureel Planbureau, 2001.

[27] http://www.accessibility.nl
[28] Zie ook Loos (2011).
[29] Zie Loos & Mante-Meijer (2009a, pp. 93-96) voor suggesties over de wijze waarop die focusgroepen kunnen worden opgezet en uitgevoerd.

Haan, J. de, L. Adrichem, Meedoen of buitenspel staan in de digitale leefwereld, in: *De duurzame informatie-samenleving*, V. Frissen en J. van den Steenhoven (samenstellers), Media Update, 2010.
Haan, J. de, O. Klumper en J. Steyaert (samenstellers), *Surfende senioren: Kansen en bedreigingen van ict voor ouderen*, Academic Service, 2004.
Hagberg, J.-E., Old people, new and old artefacts: Technology for later life, in: *Changing worlds and the ageing subject: Dimensions in the study of ageing and later life*, B.-M. Öberg, A.-L. Närvänen, E. Näsman en E. Olson (samenstellers), Ashgate, 2004.
Hartung, A., B. Schorb, D. Küllertz en W. Reiβmann, *Alter(n) und Medien. Theoretische und empirische Annäherungen an ein Forschungs- und Praxisfeld*, TLM, 2009.
Heres, J., E.A. Mante-Meijer, T. Turk en J. Pierson, Adoption of ICTs: A proposed framework, in: *ICT capabilities in action: What people do*, E.A. Mante-Meijer en L. Klamer (samenstellers), Office for Official Publications of the European Communities, 2005.
Hof, C. van 't, F. Daemen en R. van Est, *Check in / check uit: Digitalisering van de openbare ruimte*, NAi Uitgevers, 2010.
Hoven, M.J. van den, Towards ethical principles for designing politco-administrative information systems, in: *Informatization and the public sector*, 3 (3/4), pp. 353-373, 1994.
Huysmans, F., J. de Haan en A. van den Broek, *Achter de schermen: Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2004.
Ingen, E. van, J. de Haan en M. Duimel, *Achterstand en afstand: Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007.
Knipscheer, K., *De uitdaging van de tweede adolescentie*, rede in verkorte vorm uitgesproken bij het afscheid van Kees Knipscheer als hoogleraar Sociologie, in het bijzonder de Sociale Gerontologie, aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit te Amsterdam op 14 oktober 2005, Macula, 2006.
Kress, G., *Literacy in the New Media Age*, Routledge, 2003.
Lange, F. de, *De mythe van het voltooide leven: Over de oude dag van morgen*, Meinema, 2007.
Lawton, M.P., Future society and technology, in: *Gerontology: A sustainable investment in the future*, J. Graafmans, V. Taipale en N. Charness (samenstellers), IOS Press, 1998.
Lenhart, A., en J.B. Horrigan, Re-visualizing the Digital Divide as a Digital Spectrum, in: *IT & Society*, 5, pp. 23-39, 2003.
Livingstone, S., *The changing nature and uses of media literacy*, Media@LSE, Electronic Working Papers, No. 4. 2003. http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/mediaWorkingPapers/Default.htm
Loos, E.F., en E.A. Mante-Meijer, *De kiezende burger en het nieuwe zorgstelsel. De invloed van leeftijd, geslacht en opleiding op het gebruik van oude en nieuwe media als informatiebron*, Springer, 2007.
Loos, E.F., E.A. Mante-Meijer, *Navigatiegedrag van ouderen en jongeren in beeld. De rol van leeftijd voor het informatiezoekgedrag van websitegebruikers*, Lemma, 2009a.
———, E.F., Generational use of new media and the (ir)relevance of age, in: *Broadband Society and Generational Changes*, F. Colombo en L. Fortunati (samenstellers), deel 5 van *Participation in Broadband Society*, L. Fortunati, J. Gebhardt en J. Vincent (samenstellers), pp. 259-273, Peter Lang, 2011.
Loos, E.F., *De oudere: een digitale immigrant in eigen land? Een terreinverkenning naar toegankelijke informatievoorziening*, oratie, Boom/Lemma, 2010.
Loos, E.F., Generational use of new media and the (ir)relevance of age', in: *Broadband Society and Generational Changes*, F. Colombo en L. Fortunati (samenstellers), deel 5 van *Participation in Broadband Society*, L. Fortunati, J. Gebhardt en J. Vincent (samenstellers), pp. 259-273, Peter Lang, 2011.
Mannheim, K., Das Problem der Generationen, in: *Kölner Vierteljahreshefte für Soziologie*, 7, pp. 157-185, 1928; pp. 309-330, 1929.

Marvin, C., *When old technologies were new: Thinking about electric communication in the late nineteenth century,* Oxford University Press, 1988.
Peiser, W., The television generation's relation to the mass media in Germany: Accounting for the impact of private television, in: *Journal of broadcasting & electronic media*, 43, pp. 364-385, 1999.
Plath, D.V., *Long engagements*, Stanford University Press, 1980.
Prensky, M., Digital Natives, Digital Immigrants, in: *On the horizon*, 9 (5), pp. 1-6, 2001.
Rawls, J., *A theory of justice*, Belknap Press (Harvard University Press), 1971.
Rawls, J., *Political liberalism*, Columbia University Press, 1993.
Reid, Geleijnse en Van Tol, *De historische e-canon van Fokke & Sukke, 2007*.
http://www.velon.nl/uploads/ecanonfokkesukke_1_.pdf
Rijsselt, R.J.T. van, en T.C.M. Weijers, *Ouderen en de informatiesamenleving: Een verkenning van opvattingen over aansluiting en uitsluiting,* Rathenau Instituut, 1997.
Riley, M.W., en J.W. Riley, Structural lag: past and future, in: *Age and structural lag*, M.W. Riley, R.L. Kahn en A. Foner (samenstellers), Wiley-Interscience, 1994.
Rogers, E.M., *Diffusions of innovations,* The Free Press, 1962.
Ryder, N.B., The cohort as a concept in the study of social change, in: *American sociological review*, 30, pp. 843-861, 1965.
Sackmann, R., en A. Weymann, *Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen,* Campus Verlag, 1994.
Schnabel, P., Individualisering in wisselend perspectief, in: *Individualisering en sociale integratie*, P. Schnabel (samensteller), Sun, 1999.
Steyaert, J., *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving,* Rathenau Instituut, 2000.
Thijssen, J.G.L., *De tweede loopbaanhelft. Ontwikkelen en perspectieven in een vergrijzende samenleving,* rede in verkorte vorm uitgesproken bij het afscheid als gewoon hoogleraar Strategisch Human Resource Management aan de Universiteit Utrecht, departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap, op donderdag 16 november 2006, Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap, 2006.
Thijssen, J.G.L., en T.S. Rocco, Development of older workers: revisiting policies, in: *Working and ageing: Emerging theories and empirical perspectives*, J. van Loo en S. Bohlinger (samenstellers), CEDEFOP Publications, 2010.
Thomése, F., Het levensloop perspectief in theorie en onderzoek: Een sociaal-gerontologische blik, in: *Ouder worden: Een kwestie van leeftijd? Theorieën over leeftijd, in relatie tot veroudering, levensfasen en levensloop*, Y. Quispel en L. Christ (samenstellers), Landelijk Bureau Leeftijdsdiscriminatie, 2001.
Verzijden, D. en J. Fransen, *Vergrijzing in Nederland*, onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst/ Publiek en Communicatie ten behoeve van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2004.
Von Bredow, R., M. Dworschak, M.U. Müller, M. Rosenbach et al., Ende der Privatheit, in: *Der Spiegel*, 2, pp. 58-69, 11 januari 2010.
Wagemakers, A., Y. Quispel (samenstellers), *Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek*, Landelijk Bureau Leeftijdsdiscriminatie, 2003.
Wellman, B., J. Boase en W. Chen, The network nature of community: Online and offline, in: *IT & Society*, 1 (1), september 2002, pp. 151-165, 2002.
Wellman, B., A. Quan-Haase, J. Boase, W. Chen, K. Hampton, I. Isla de Diaz en K. Miyata, The Social Affordances of the Internet for Networked Individualism, in: *JCMC*, 8 (3), april 2003.
Westendorp, R.G.J. Veroudering is te vermijden: Over de toenemende levensverwachting, in: *Ouder worden: Een kwestie van leeftijd: Theorieën over leeftijd, in relatie tot veroudering, levensfasen en levensloop*, Y. Quispel en L. Christ (samenstellers), Landelijk Bureau Leeftijdsdiscriminatie, 2001.
Winston, B., Media Technology and Society. A History: From the Telegraph to the Internet, Routledge, 1998.

Prof. dr. Eugène Loos (e.f.loos@uva.nl) is als bijzonder hoogleraar *Oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij* voor de seniorenbond ANBO verbonden aan de afdeling communicatiewetenschap en de researchschool ASCoR van de Universiteit van Amsterdam. Hij werkt ook als universitair hoofddocent bij de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Universiteit Utrecht.

Dit artikel is gebaseerd op de inleiding en deel I uit zijn oratie *De oudere: Een digitale immigrant in eigen land? Een verkenning naar toegankelijke informatievoorziening* van 25 juni 2010. Voor de volledige oratie, zie http://www.oratiereeks.nl/?year=2011&faculty=null&page=0