



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Ouderen digivaardig met gratis helpdesk Welkom Online

Toen de eerste, 'beruchte' coronapersconferentie van minister Rutte voorbij was, realiseerde het Nationaal Ouderenfonds zich direct wat de aangekondigde maatregelen aan knelpunten voor ouderen zouden meebrengen. Naast de overduidelijke gezondheidsrisico's betekende het ook geen bezoek en geen live contact: met eenzaamheid als gevolg. De medewerkers van het Ouderenfonds maakten zich grote zorgen. Al snel besloten ze samen alles op alles te zetten om te stimuleren dat ouderen op een andere manier contact konden onderhouden met hun naasten, namelijk digitaal. Op 17 maart ging de gratis digitale helpdesk Welkom Online live en steeds meer ouderen pakken sindsdien de telefoon.

We zijn vanuit de Coalitie 'Digivaardig in de zorg' al een hele tijd bezig om onze zorgprofessionals digivaardig te maken. Maar hoe nemen we de cliënt/ patiënt mee? De burger heeft ook een scala aan vaardigheden nodig om zich te redden in de huidige maatschappij. Zeker voor senioren blijkt dit een grote uitdaging zijn. We kennen allemaal de verhalen waar het misgaat met phishing en WhatsApp-fraude. Dat heeft grote angst veroorzaakt bij senioren. Er is nog veel winst te behalen.

Ik heb mijn 85-jarige buurman tot genoegen van zijn familie net voor de coronacrisis leren

WhatsApp. Maar hij zet de telefoon alleen even aan in de ochtend. Anders "verbruikt hij veel te veel energie".

Volgens de website Digitale Overheid vinden rond de 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt.

Het grootste deel van deze groep is senior. Hoe help je ouderen om zich veilig op het internet te bewegen? Het Ouderenfonds speelt daar met verschillende diensten op in.

Welkom Online

Het Ouderenfonds, VodafoneZiggo en Samsung zijn samen gaan werken om met behulp van het lesprogramma Welkom Online ouderen wegwijs te maken in de digitale wereld.

Het doel van dit gratis, door Vodafone ontwikkelde lesprogramma, is mensen kennis laten maken met de mogelijkheden van internet en ze digitaal zelfredzaam te maken. Het doel is niet alleen digitaal vaardig worden, maar ook meer contact met vrienden en familie en plezier kunnen beleven door online te zijn. Ze leren hoe een zoekmachine werkt, waar en hoe ze online film-

pjes kunnen kijken, hoe social media werken en waar ze informatie en online ondersteuning voor hun gezondheid kunnen vinden. Privacy en online veiligheid staan daarbij voorop.

Wat ik als innovator leuk vind om te horen, is dat er in 'Welkom Online' ook een module zit over domotica, robotica en zorgtechnologie. Voor sommige senioren lijkt dat moeilijk. Maar het levert belangrijke informatie op voor hen en ze gaan er volgens het Ouderenfonds actief

“ ZO MEVROUW AMY EN NU IS HET GENOEG. NU STOP IK ERMEE ”

in mee. Het programma laat zien wat je allemaal online kunt doen en hoe het je leven kan verrijken. Het wijst ook op de risico's. De oudere kiest zelf wat hij wel of niet gaat gebruiken.

Daarnaast worden er groepstrainingen aangeboden, soms in samenwerking met de bibliotheken, en is er individuele ondersteuning aan huis mogelijk. Tijdens corona werd de telefonische helpdesk ingericht. Later werden er door 'Allemaal Digitaal' (overheidsinitiatief) ook nog gratis laptops geleend of weggegeven aan ouderen die dat nodig hadden.

Kosten zijn minimaal

De vrijwilligers die de helpdesk Welkom Online bemensen, zijn onder meer medewerkers van het Ouderenfonds. De medewerkers van het Ouderenfonds worden betaald vanuit de giften die het fonds ontvangt. BN-ers 'Geer en Goor' hebben een paar jaar terug natuurlijk met 'gierende banden' een grote bijdrage geleverd aan de populariteit van het fonds. Verder zorgen diverse landelijke bedrijven, fondsen en gulle particulieren ervoor dat het Ouderenfonds kan blijven groeien. Het fonds draait met behulp van 9.000 enthousiaste vrijwilligers. Het Ouderenfonds verbindt mensen en organisaties om samen eenzaamheid en kwetsbaarheid onder ouderen aan te pakken.

De ruim 300 digivaardige vrijwilligers variëren van student tot gepensioneerde en van de leeftijd van 20 tot 89 jaar. Deze mensen hebben zich aangeboden om een aantal keer per maand een beldienst te draaien. Amy de Witte, projectmedewerker bij het Ouderenfonds, ondersteunt deze vrijwilligers, doet de planning en is verantwoordelijk voor de databank, de helpdesk, de groepslessen en de individuele begeleiding. Ik wil met name alles van haar weten over dat mooie corona-initiatief: de helpdesk.

De doelgroep van de helpdesk is volgens Amy de 55-plusser die hulp nodig heeft met digitale zaken. Er wordt dus geen leeftijdscheck gedaan? Dus als je stiekem als 40-jarige belt, word je ook geholpen?

Amy lacht: "Liever iedereen helpen dan aan de telefoon zeggen: mag ik even weten hoe oud u bent?"

Intrinsieke motivatie

Ze vervolgt: "De DIGI-hulplijn, waarop ook de Helpdesk Welkom Online te bereiken is, is eveneens onderdeel binnen het initiatief van Allemaal Digitaal en is op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.00 uur via 0800-1508. De telefoontjes komen centraal binnen en worden dan doorgezet naar de juiste persoon. De vrijwilligers hebben allemaal een actuele handleiding waarin staat hoe ze de senioren het beste kunnen begeleiden, en vinden daarin ook een antwoord op de meest gestelde hulpvragen. Deze handleiding wordt met regelmaat geupdated. We weten ook de leermiddelen van digivaardiginzorg.nl goed te vinden. Vrijwilligers moeten intrinsiek gemotiveerd zijn, verstand van zaken hebben, geduldig zijn, en dingen rustig en goed uit kunnen leggen."

Geen makkelijke klus. Je moet aan de telefoon moeilijke dingen makkelijk kunnen maken en tegelijkertijd makkelijke dingen ook niet als vanzelfsprekend beschouwen. En dat terwijl iedereen andere versies van programma's en andere besturingssystemen heeft. Dat vraagt dus behoorlijk wat van de helper.

Doorgaan tot vraag beantwoord is

Is het erg druk, dan springt Amy met plezier bij om vragen te beantwoorden. Duren die gesprekken lang? "Er is geen maximale gesprekstijd. Het belangrijkste is dat de vraag beantwoord wordt. De gemiddelde duur van een gesprek is 20 minuten."

De top 3 meest gestelde vragen volgens Amy is:

1. Hoe kan ik beeldbellen?
2. Hoe kan ik een e-mail sturen?
3. Ik kan niet meer inloggen, wat nu?

Heeft de oudere een vraag die het beste live beantwoord kan worden, dan staan er, als de coronacrisis voorbij is, weer vrijwilligers in de regio klaar om mensen in hun eigen huis te ondersteunen. Niemand krijgt een 'nee' als antwoord of hoeft teleurgesteld op te hangen.

Amy vertelt trots: "De helpdesk heeft een oplossingspercentage van 80 procent tijdens het eerste gesprek. Een prachtig resultaat. Voor de overige 20 procent betekent dat dat er een tweede telefoontje nodig is, een andere vrijwilliger ingezet wordt of dat er een andere helpdesk vereist is. Bijvoorbeeld van de provider van de telefoon. Het langste telefoontje via de helpdesk duurde 75 minuten. Een oudere

dame wilde leren Skype maar moest ook het hele programma nog installeren. Dat is samen online gelukt."

Mooie contacten

Soms komen er mooie contacten uit voort. Amy helpt zelf bijvoorbeeld wekelijks een oudere dame. Ze plannen steeds samen een uurtje in en hebben inmiddels een mooie band opgebouwd. Amy's gezicht verzacht en ze krijgt een grote glimlach op haar gezicht als ze vertelt over hun contact.

"Deze oudere dame was bij toeval telefonisch bij mij terecht gekomen en had een grote angst voor internet en de tablet. We bellen nu elke week een uur en dan verzamelt ze vooraf alle vragen die ze heeft. Ze kan nu van alles zelfstandig, zoals breipatronen zoeken op internet en WhatsApp. Het is zo mooi om te zien dat iemand geholpen wordt en dat ik echt iets aan het doen ben wat helpt. Daar word ik elke week heel blij van. Als de vragen beantwoord zijn kletsen we nog even samen en dan zegt de dame steevast: 'Zo Mevrouw Amy en nu is het genoeg. Nu stop ik ermee.'"

Amy's ambitie? "Ik wil onze diensten nog verder laten groeien. Nog meer mensen helpen, waardoor iedere oudere op zijn of haar manier kan leren en toegang krijgt tot de digitale wereld."

Dus: geef het nummer (088-3442000) aan je patiënt, cliënt, tante, buurman of je ouders. Er kan nog steeds gebeld worden. De lijnen zijn geopend! ■



Amy de Witte is projectmedewerker bij het Ouderenfonds.



De module Welkom Online van het Ouderenfonds.