



Universiteit Utrecht



**ICT-KANSKAART VERGRIJZING:  
INNOVATIEVE ICT-KANSEN  
OP HET TERREIN VAN DE  
VERGRIJZINGSPROBLEMATIEK**

Eindnotitie

Utrecht/Tilburg, 5 maart 2004

Dr. Ronald Batenburg (Universiteit Utrecht)  
Dr. Elly Breedveld (IVA, Universiteit van Tilburg)  
Drs. Jolijn van Haaf (IVA)  
Drs. Kitty Pardoel (IVA)  
Dr. Johan Versendaal (Universiteit Utrecht)

# Inhoudsopgave

1	Inleiding en onderzoeksopzet	3
1.1	Achtergrond	6
1.2	De behoefte aan vraagsturing	6
1.3	Centrale vraagstelling van dit onderzoek	7
1.4	Aanpak van het onderzoek	8
		10
2	Knelpunten in kaart	11
2.1	Een literatuurverkenning	11
2.2	De expertsessies	14
2.3	Groepsgesprekken ervaringsdeskundigen	18
2.4	Experts en ervaringsdeskundigen: overeenkomsten en verschillen in de 'knelpuntenkaart'	23
3	Van oplossingrichtingen naar ICT-kansen	26
3.1	Inleiding: aandacht segmentering en diversiteit van de doelgroep	26
3.2	ICT-kansen voor een gestroomlijnde beleidsketen: het persoonlijke webfolio	28
3.3	ICT-kansen voor een betere (on-line) presentatie van de beleidsketen: een ouderenkeurmerk voor websites	30
3.4	ICT-kansen voor de ICT-averse ouderen in de beleidsketen: de top box plus	31
3.5	ICT-kansen voor het betrekken van ouderen in de beleidsketen: het ouderen-telepanel	32
3.6	De vier ICT-kansen samengevat	33
4	De ICT-kansen beoordeeld	35
4.1	Inleiding	35
4.2	Het persoonlijke webfolio	36
4.3	Een ouderenkeurmerk voor websites	39
4.4	De top box plus	44
4.5	Het ouderen-telepanel	48
4.6	De vier ICT-kansen samengevat	52
5	Conclusies en aanbevelingen	54
Bijlage 1	Leden van de begeleidingscommissie	63
Bijlage 2	Deelnemers aan de expertsessies	64
Bijlage 3	Expertoordeel van alle 'Nielsen-criteria' voor ouderen-vriendelijke websites	65
Bijlage 4	Geraadpleegde literatuur	67

## Samenvatting

De ICT-kanskaart Vergrijzing is een verkenning van kansen die ICT biedt om vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid te realiseren. De behoefte aan vraagsturing is terug te voeren op de diversiteit aan mogelijkheden, behoeften en wensen van huidige en toekomstige ouderen én de mensen in hun omgeving. De snel groeiende groep senioren bestaat niet alleen uit ouderen die zorgafhankelijk zijn, maar ook uit ouderen die zelf invulling willen en kunnen geven aan hun leven. 'Keuzevrijheid en meedoen' zijn dan ook de uitgangspunten van de nieuwe, integrale visie met betrekking tot ouderenbeleid waarvan de contouren op dit moment ontwikkeld worden. Ouderen moeten naar eigen inzicht vorm kunnen geven aan hun leven, waarbij gestreefd wordt naar een grotere mate van participatie van ouderen in de samenleving. Er bestaan echter een aantal knelpunten die een adequate invulling van het begrip 'vraagsturing' in de weg staan. Centraal staan de barrières tussen de vraag- en aanbodzijde: ondoorzichtige informatiestromen tussen enerzijds overheden en anderzijds huidige en toekomstige ouderen. Hierbij gaat het om ondoorzichtigheid van en overlap tussen de activiteiten van verschillende (semi-)overheden ten behoeve van ouderen (vooral een knelpunt binnen de *back office* van de beleidsketen). Tevens richt het onderzoek zich op onvoldoende kennis van de wensen en behoeften van ouderen over de manier waarop zij invulling zouden willen geven aan vraagsturing en op welke manier ICT hierbij ingezet zou kunnen worden (wat vooral de *front office* van de beleidsketen raakt).

Door middel van literatuurstudie, drie brainstormsessies met experts en drie groeps gesprekken met ervaringsdeskundigen zijn in dit onderzoek deze knelpunten specifiek ten aanzien van de informatievoorziening geïventariseerd en geconcretiseerd. Hieruit blijkt dat zowel aan de aanbods- als de vraagkant van de beleidsketen de communicatie tussen burger, overheid en uitvoering instellingen met belangrijke problemen kampt. Vanuit het perspectief van de burger betreft het hierbij niet alleen de 'verpakking' van de informatie, maar ook hoe deze wordt aangeboden en de vindbaarheid en kwaliteit van de informatie. We stellen dat:

- *ICT kansen biedt tot het oplossen van knelpunten in de keten rond het ouderenbeleid en zo vraagsturing kan bevorderen*
- *ICT specifiek kan bijdragen aan coördinatie en streamlijning van de informatievoorziening en vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid bevorderen*

In deze verkenning is nagegaan op welke wijze ICT behulpzaam kan zijn bij het oplossen van specifieke knelpunten. Hiertoe zijn vier ICT-kansen geformuleerd die elk een uitkomst kunnen bieden een groep (segment) ouderen. Een belangrijke voorwaarde zal immers de motivatie ('willen') en vaardigheid ('kunnen') van ouderen zijn om ICT te gebruiken in hun interactie met de beleidsketen. Daarom is gezorgd voor een specifieke aansluiting van elke ICT-kans op elk type oudere burger zoals in de onderstaande figuur is afgebeeld:

		'Kunnen'	
		'Niet'	'Wel'
'Willen'	'Niet'	Aanbieden van alternatieven ('multi-channeling')	Overtuigen om informatie met de beleidsketen uit te wisselen
	'Wel'	Bieden van ICT-training en ondersteuning	Uitdagen en betrekken bij innovatieve ICT-projecten

Ten aanzien van ouderen die ICT 'noch kunnen noch willen' gebruiken, is de *top box plus* bedacht. Hiermee worden internet en een extra call center binnen de vertrouwde televisie als een multi

channel concept aangeboden. Voor de ouderen die wel ICT 'wel willen maar niet kunnen' gebruiken is het *ouderen-telepanel* als idee uitgewerkt. Hiermee krijgen ouderen gratis een PC en internetaansluiting in ruil voor regelmatige deelname aan on-line onderzoek ten behoeve van beleidstoetsing en controle op de begrijpelijkheid van informatieproducten. 'Wel kunnen maar niet willen' is de groep ICT-vaardige ouderen, met een zekere aversie om dit voor informatieuitwisseling met de beleidsketen te gebruiken. Gezien hun ervaring is hiervoor het *ouderenkeurmerk voor websites* voorgesteld. Daarmee zouden de websites van de ketenpartners meer in het internet-gebruik van deze doelgroep kunnen komen. Voor de ouderen die ICT 'zowel kunnen als willen' inzetten tenslotte, is het *persoonlijke webfolio* als innovatie ontwikkeld. Hiermee houdt de oudere burger direct zicht op haar eigen gegevens die bij verschillende informatiesystemen binnen de beleidsketen aanwezig zijn. Hiermee is de derde stelling van dit onderzoek onderbouwd, namelijk:

- *ICT-kansen dienen afgestemd te zijn op de motivatie en vaardigheden van ouderen om met behulp van ICT vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen*

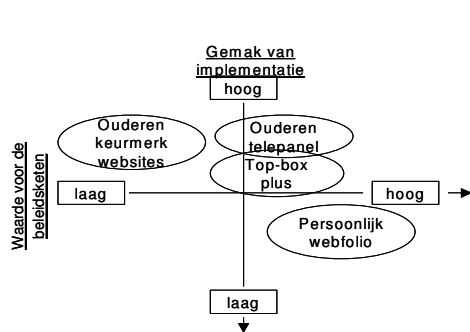
De vier ICT-kansen zijn na concrete uitwerking aan de reeds eerder geconsulteerde panels van experts en ervaringsdeskundigen voorgelegd. Op hoofdlijnen werden alle kansen goed ontvangen en potentie toegedicht om zo vraagsturing te bevorderen. Het ouderenkeurmerk voor websites had relatief de minste potentie om de eerder genoemde knelpunten op te lossen. De andere drie initiatieven bleken zowel voor ketenpartners als voor ervaringsdeskundigen waardevol en relevant. Maar er was ook veel zorg omtrent de concrete uitwerking en implementatie. Vandaar dat na deze toetsing de vierde stelling luidt:

- *ICT-kansen dienen doelgericht en haalbaar te zijn; met name het 'persoonlijke webfolio', de 'top box plus' en het 'ouderenpanel' voldoen hieraan en kunnen vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid bevorderen*

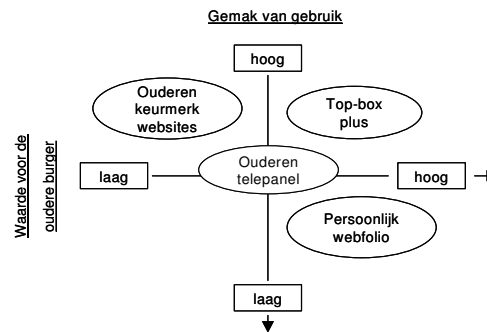
Met het oog op verdere beeld- en beleidsvorming rond de ICT-kansen is een overall ex-ante afweging van groot belang. Het betreft hier immers kansen/potenties, waarbij de implementeerbaarheid en noviteit een bepaalde verhouding tot elkaar hebben. Daarnaast werkt ook het verschil in perspectief tussen ervaringsdeskundigen en experts hier sterk door. Om alle gegevens en meningen van de bevroegde partijen op deze manier toe te passen op de ICT-kansen is als vijfde stelling geponeerd:

- *ICT-kansen dienen zowel vanuit de vraag- als de aanbodkant zoveel mogelijk toegevoegde waarde én implementatiegemak te hebben om vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen*

Met behulp van een portfolio-analyse kan een samenvattend overzicht worden gemaakt van de ICT-kansen, rekening houdend met verschillende dimensies.



ICT-kansen vanuit expert-perspectief



ICT-kansen vanuit ervaringsdeskundigen-perspectief

Wanneer haalbaarheid en kosten worden betrokken in de strategische positionering van de ICT-kansen wordt duidelijk dat vanuit beide perspectieven met de top box plus en het ouderen panel relatief snel resultaat geboekt zou kunnen worden. Waarbij bedacht moet worden dat deze twee kansen ook hun eigen randvoorwaarden kennen. De top box plus vergt veel van de achterliggende organisatie, met name om informatie consistent via verschillende kanalen te verspreiden en bij te houden. En ook het ouderenpanel is erg afhankelijk van de motivatie en medewerking van beide partijen om in onderzoek en tests te investeren. Het persoonlijke webfolio tenslotte, geeft de grootste potentie om aan vraagsturing in de beleidsketen bij te dragen maar brengt zowel aan de vraag- als aanbodzijde hoge kosten met zich mee. Hier zijn samenwerking tussen ketenpartners, veiligheid, privacy van de te centraliseren gegevens en het vooruitlopen op de ICT-vaardigheden van oudere burgers zwaarwegende kritieke succesfactoren. De zesde stelling die uit deze analyse voort komt luidt dan:

- *ICT-kansen dienen realistisch opgestart te worden om op korte termijn vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen*

De bovenstaande figuren uit de portfolio-analyse geven aan waar de ICT-kansen elkaar kunnen aanvullen, ook qua termijnen waarop zij gerealiseerd kunnen worden. Daarmee heeft iedere ICT-kans haar eigen potentie om vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen. Het zal echter van de ambitie van alle betrokkenen afhangen wanneer en in hoeverre deze ICT-kansen de beleidsontwikkeling op het terrein van de vergrijzing van dienst kunnen zijn. Ook hier geldt immers dat vraagsturing vooral een zaak van klantgerichte organisaties én mensen is, waarbij ICT primair ondersteunend zal zijn. Daarom luidt de laatste en zevende stelling van dit rapport:

- *ICT-kansen dienen ingebed te zijn in klantgerichte organisaties, waarmee de menselijke factor van cruciaal belang blijft om daadwerkelijk vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen*

# 1 Inleiding en onderzoeksopzet

## 1.1 Achtergrond

In Nederland neemt het aandeel ouderen in de bevolking toe, terwijl tegelijkertijd het aandeel jongeren afneemt. Deze demografische ontwikkelingen worden ontgroening en vergrijzing genoemd. Het tempo van de vergrijzing neemt de komende decennia toe en kent daarbij ook regionale verschillen. Op dit moment is Zuid-Nederland minder vergrijsd dan de rest van Nederland, maar in 2020 is bijvoorbeeld Noord-Brabant juist meer vergrijsd dan de rest van het land. Er is overigens niet alleen sprake van vergrijzing (er komen steeds meer ouderen), maar ook van dubbele vergrijzing of verzilvering (de grote groep ouderen wordt steeds ouder).

In de huidige economische teruggang worden in de media vaak de negatieve kanten van de vergrijzing belicht. Bijvoorbeeld de betaalbaarheid van de pensioenen (opschroeven pensioengerechtigde leeftijd en afschaffen VUT-regelingen), personeelstekorten (zeker in samenhang met ontgroening) om in de toekomst verzorging en verpleging te kunnen garanderen en niet in de laatste plaats een onacceptabele toename van wachttijden bij allerlei soorten instellingen. De overheid vindt dat de focus juist moet komen te liggen op de positieve bijdrage die ouderen aan de samenleving leveren. Onnodig negatieve beelden over ouderen en ouderdom moeten vermeden worden. Dit mag er echter niet toe leiden dat knelpunten ontkend worden. Bepaalde groepen ouderen blijven relatief kwetsbaar en de ICT kanskaart vergrijzing is één van de initiatieven die genomen worden om deze kwetsbaarheid te verminderen.

Steeds vaker realiseren beleidsmakers zich dat ook de behoefte van de oudere aan verandering onderhevig is. In vergelijking met de oudere ('bejaarde') van enkele decennia geleden, heeft de huidige senior in de derde levensfase een ander levenspatroon, andere toekomstverwachtingen, wensen, behoeften en vragen. Deze komen onder andere tot uiting in grotere deelname aan sport, het ondernemen van (langdurige) reizen, starten met een studie, sterke financiële onafhankelijkheid en hogere huisvestingseisen. In de Troonrede van 2002 is aangekondigd dat er een nieuwe, integrale visie ontwikkeld zal worden met betrekking tot het beleid voor ouderen. Onder regie van de ISO (Interdepartementale Stuurgroep Ouderenbeleid) en gecoördineerd door VWS wordt momenteel gewerkt aan deze nieuwe visienota die de contouren van een toekomstig ouderenbeleid in kaart brengt. De centrale filosofie die VWS hierbij hanteert, is die van 'keuzevrijheid en meedoen': ouderen moeten naar eigen inzicht vorm kunnen geven aan hun leven, waarbij gestreefd wordt naar een grotere mate van participatie van ouderen in de samenleving (Rode-draadnotitie, 2003).

De noodzaak voor departementen om gezamenlijk op te trekken rond het ouderenbeleid wordt versterkt door:

- Het Hoofdlijnenakkoord van Balkenende II, "*Meedoen, meer werk, minder regels*", waaruit duidelijk wordt dat de maatschappelijke roep om betere overheidsprestaties wordt opgepakt door de politiek (onder andere in visie en actieprogramma "*Andere Overheid*").
- Het rapport "*Tussen beleid en uitvoering*" van de Algemene Rekenkamer, waarin gesteld wordt dat de kwaliteit van de uitvoering van beleid onder de maat is.
- De reeds ingezette en aangekondigde bezuinigingsmaatregelen, die aanzetten tot een betere en effectievere samenwerking op dossiers met een integraal en organisatieoverstijgend karakter.

Naast deze veranderingen speelt ook een actief computergebruik en internetgebruik onder ouderen een steeds belangrijkere rol. Uit onderzoek van onder andere het Sociaal en Cultureel

Planbureau blijkt dat zeker de huidige senior uit de naoorlogse geboortegolf, die in de nabije toekomst aan de vierde levensfase begint, bekend met en geïnteresseerd is in ICT (Steyaert en de Haan, 2001). Deze ontwikkeling is begrijpelijk als we ons realiseren welke rol ICT speelt in alle segmenten van de hedendaagse samenleving. De inzet van digitale technologie en de daarop gebaseerde informatie- en communicatiesystemen kent een ontwikkeling die niet slechts belichaamd wordt door de internethype zoals we die rond de eeuwwisseling hebben beleefd. Alhoewel de media-aandacht zich thans vooral toespitst op de sanerende IT-sector en bezuinigingen op ICT-investeringen en personeel, gaat onderzoek en ontwikkeling op dit terrein nog steeds met grote stappen vooruit. Aansprekend is het ijzeren tempo waarmee de snelheid en opslagcapaciteit van IT-toepassingen exponentieel groeien. Daarnaast is vooral de toenemende mobiliteit, plaats/tijd-onafhankelijkheid en intelligentie van systemen een voortdurende bron van innovatie, zowel voor de zakelijke als privé-markt.

In het actieprogramma "*Andere Overheid*" (BZK, 2003), waarin het kabinet aangeeft langs welke weg de overheid gemoderniseerd zou moeten worden, is ook een belangrijke rol weggelegd voor ICT. Eén van de vier uitgezette actielijnen is het verbeteren van de dienstverlening door de overheid aan haar burgers. ICT wordt gezien als een belangrijk instrument om klantgericht te werken, bijvoorbeeld via een elektronisch loket dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is. Het is het streven van het kabinet om in 2007 65 % van de publieke dienstverlening (van rijk, provincies en gemeenten) plaats te laten vinden via het internet.

## 1.2 De behoefte aan vraagsturing

Onder andere gestimuleerd door de nieuwe mogelijkheden van ICT, krijgt de (oudere) burger steeds meer behoefte om (overheids)informatie te raadplegen en te gebruiken. Omgekeerd is het voor de overheid van belang om te weten waar burgers behoefte aan hebben. Om te voorkomen dat desinvesteringen gedaan worden, wil de overheid de vinger aan de pols houden en goed geïnformeerd haar afwegingen maken. Weliswaar is van een digitale burger of overheid nog geen sprake, maar een feit is wel dat de individuele behoefte van burgers steeds makkelijker overgedragen kan worden. Dit stimuleert een maatschappelijke trend die een sterke parallel kent met de toenemende onderhandelingsmacht die consumenten op commerciële markten ervaren. De overheid streeft deze versterkte zeggenschap van burgers na. De burger moet niet langer een 'captive customer' zijn maar door de invoering van een vorm van vraagsturing aanbieders prikkelen om te komen tot een effectieve en op maatwerk gerichte dienstverlening (BZK, 2003).

Vraagsturing treffen we als concept zeer prominent aan binnen de gezondheidszorg. Zo geeft de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) de volgende definitie: "*Vraagsturing is het mogelijk maken dat binnen de structuur en de financiering van de gezondheidszorg en de daaraan direct gerelateerde beleidsterreinen beter ingespeeld wordt op wat cliënten willen en belangrijk vinden. Vraagsturing is dus de facilitering van vraaggerichte zorgverlening*". Volgens de RVZ betekent vraagsturing het mogelijk maken van vraaggerichte zorg. Kenmerk van vraaggerichte zorg is dat het aanbod sterker bepaald wordt door de vraag. Het aanbod wordt zo goed mogelijk aangepast aan de behoefte van de cliënt. Dit vergt de gezamenlijke verantwoordelijkheid van cliënt en hulpverlener, de tegemoetkoming aan de wensen en verwachtingen van de cliënt en het voldoen aan professionele standaarden.

Het zal duidelijk zijn dat de manier waarop het begrip vraagsturing zoals dat binnen de gezondheidszorg wordt ingevuld, ook van toepassing is op andere terreinen die onderdeel

uitmaken van de keten rond het ouderenbeleid. Wensen en verwachtingen van ouderen zijn sterk verweven behoeften op tal van terreinen zoals wonen, zorg, welzijn, veiligheid, verkeer, arbeid en sociale zekerheid. We kunnen constateren dat deze verweving slecht samen gaat met de wijze waarop in onze samenleving het aanbod doorgaans is georganiseerd: vanuit gescheiden sectoren en instellingen. Niet alleen in de zorg, maar ook op de andere genoemde terreinen komt sinds enkele jaren een verandering in het aanbod (en de bijbehorende financiering) op gang. Er is een algemeen beleidsstreven te onderkennen van aanbodgerichtheid naar vraaggerichtheid. Juist in antwoord op een samenhangende vraag van ouderen wordt gestreefd naar een sectoroverstijgende en samenhangende dienstverlening.

Dit streven naar meer samenhang en vraagsturing opent ook de (complexe) discussie over de wenselijkheid en haalbaarheid van (meer) concurrentie aan de aanbodkant. Wanneer we wederom de zorgsector in dit opzicht als voorbeeld nemen, dan zien we dat sinds het advies van de Commissie-Dekker in 1987 de overheid door het bevorderen van concurrentie aan de aanbodzijde en het versterken van de vraagzijde meer evenwichtige verhoudingen in de zorgsector probeert te creëren (vgl. Breedveld, 2003). De (voorgenomen) modernisering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) sluit aan bij het streven om burgers meer keuzevrijheid, meer keuzemogelijkheden en meer (mede)zeggenschap te geven. Het nieuwe Besluit Zorgaanspraken AWBZ (BZA-AWBZ) bekrachtigt de verruiming van toelatingen aan de aanbodkant. Zo mogen verzorgingshuizen en verpleeghuizen ook zorg thuis leveren en mogen thuiszorgorganisaties ook 'verpleeghuiszorg' of 'verzorgingshuiszorg' leveren. De verwachting is dat dit de concurrentie binnen en tussen de huidige AWBZ-sectoren vergroot (Ministerie van VWS, 2001; CVZ, 2003).

De discussie over de wenselijke inrichting en gevolgen van aanbodconcurrentie speelt ook op andere terreinen rond het ouderenbeleid. We noemen de 'markt' voor bouw en huisvesting van seniorenwoningen, het realiseren van service en veiligheid in en rond de leefomgeving van ouderen en het aanbieden van faciliteiten voor sport, ontspanning en communicatie. De (lokale) overheden zien nieuwe partijen op deze terreinen toetreden of nodigen ze daartoe uit. In het Hoofdlijnenakkoord is gesteld dat er gezocht moet worden naar een 'wezenlijke hervorming van de rolverdeling tussen burgers en overheid. De overheid is niet in staat om in haar eentje alle problemen waarvoor de samenleving zich geplaatst ziet, op te lossen. Er wordt geëxperimenteerd met publiek-private samenwerkingsverbanden en het afrekenen van de van oudsher publieke sectoren op meetbare prestaties. Het is nog onzeker hoe het verband tussen aanbodconcurrentie, vraagsturing en de kwaliteit van de dienstverlening in het ouderenbeleid zal uitpakken. De te formuleren ICT-kansen dienen daarom in principe andere meerdere omstandigheden toepasbaar te zijn.

### **1.3 Centrale vraagstelling van dit onderzoek**

Het integrale ouderenbeleid dat nu in ontwikkeling is, speelt in belangrijke mate in op de toekomst. Een toekomst waarin, zoals in de voorgaande paragrafen geschetst is, ouderen naar verwachting meer mondig en ICT-vaardig zullen zijn. Deze toekomst is echter niet ver weg meer en van met name de actieve ouderen van nu wordt al verwacht dat zij invulling (gaan) geven aan vraagsturing en ICT-gebruik. Hoe zou dit er in de praktijk uit moeten zien? Welke knelpunten zijn er in de keten rond het ouderenbeleid? Welke belemmeringen staan de realisatie van vraagsturing in de weg? En welke lenen zich voor een mogelijke ICT-oplossing? Deze vragen staan in dit onderzoek centraal. In één zin samengevat luidt de centrale vraagstelling:



## **Welke kansen biedt ICT om vraagsturing in de keten rond ouderenbeleid te realiseren?**

De gedachte is dat er geen vraagsturing kan plaatsvinden als niet helder is hoe informatiestromen lopen tussen ketenpartners onderling en tussen deze partners en burgers. Immers, als de oudere burger onvoldoende informatie bereikt kan er nooit sprake zijn van efficiënte vraagsturing. De informatievoorziening tussen ouderen aan de ene kant, en de keten rond het ouderenbeleid aan de andere kant, kent verschillende niveaus. Op praktijkniveau zijn deze het meest zichtbaar. Via de media zijn met de regelmaat van de klok voorbeelden te vernemen hoe ouderen specifiek benadeeld worden door onduidelijke brieven, regels en onheuse bejegening. Op het maatschappelijke niveau ervaart de oudere burger niet alleen een informatieprobleem maar lijkt ze ook steeds minder vertrouwen in de overheid te hebben. Daarmee dreigt een relevant imago-probleem. Aanleiding hiervoor zijn de volgende knelpunten:

- Ondoorzichtige informatiestromen tussen enerzijds overheden en anderzijds huidige en toekomstige ouderen.
- Ondoorzichtigheid van en overlap tussen de activiteiten van verschillende (semi-)overheden ten behoeve van ouderen.
- Onvoldoende kennis van de wensen en behoeften van ouderen over de manier waarop zij invulling zouden willen geven aan vraagsturing en op welke manier ICT hierbij ingezet zou kunnen worden.

Uit de centrale vraagstelling en uit de hierboven genoemde knelpunten kunnen de volgende onderzoeksvragen herleid worden:

- 1 Hoe verlopen op hoofdlijnen de informatiestromen tussen ketenpartners in de uitvoering van het ouderenbeleid?
  - 1.1 Welke knelpunten zijn er ten aanzien van informatievoorziening in deze keten te constateren en hoe kunnen deze met behulp van ICT worden opgelost?
  - 1.2 Welke knelpunten zijn er ten aanzien van de coördinatie en sturing van informatiestromen in deze keten te constateren en hoe kunnen deze met behulp van ICT worden opgelost?
- 2 Hoe ervaren ouderen de informatiestromen in de uitvoering van het ouderenbeleid?
  - 2.1 Op welke manier zouden ouderen zelf invulling willen geven aan de vraagsturing in het ouderenbeleid? Wat hebben zij nodig om zelf keuzes te kunnen maken?
  - 2.2 Op welke manier kan ICT bij vragers en aanbieders worden ingezet als instrument om deze vraagsturing te bereiken?

Door het beantwoorden van deze onderzoeksvragen wordt vanuit verschillende perspectieven naar de gewenste situatie in de keten rond het ouderenbeleid toegewerkt. Het 'gewenst' houdt in dit onderzoek in dat het zich specifiek richt op de problemen in de informatievoorziening van de keten, en oplossingen zich concentreren op ICT-toepassingen. De eerste vraag heeft betrekking op het doel om een gestroomlijnde informatievoorziening mogelijk te maken binnen de interdepartementale en inter-organisatorische keten. Het perspectief is hier vanuit de aanbodkant op de doelgroep gericht. De tweede vraag gaat van het omgekeerde proces uit; het vertrekpunt is de informatiebehoefte van ouderen en de terugkoppeling daarvan in de beleidsketen.

## 1.4 Aanpak van het onderzoek

Om gefundeerd antwoord te kunnen geven om de centrale vraagstelling en de afzonderlijke onderzoeksvragen, is het onderzoek opgedeeld in drie fasen die te beschouwen zijn als een samenhangend geheel van 'input', 'throughput' en 'output'. De eerste fase is als 'input' te beschouwen omdat deze in het teken staat van het inventariseren van knelpunten op het gebied van informatievoorziening die vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid in de weg staan. Dit gebeurt zowel op basis van literatuur als op basis van gesprekken met experts en ervaringsdeskundigen. In de tweede fase van 'throughput' wordt bekeken wat mogelijkheden en innovatieve ICT-oplossingen kunnen zijn die aansluiten op de geconstateerde knelpunten uit de vorige fase. De derde fase van 'output' omvat de reflectie van experts en ervaringsdeskundigen op de voorgestelde ICT-oplossingen. Hiermee vindt een 'ex-ante' toetsing plaats van de mogelijke voorgestelde projecten en initiatieven. Dit gebeurt zowel vanuit het beleids- en uitvoeringsveld, als vanuit de ervaringsdeskundigen zelf. De ouderen van nu en morgen dienen immers van deze oplossing gebruik te kunnen maken, dan wel hiervan daadwerkelijke voordelen te ervaren. De uitkomst van dit onderzoek omvat een aantal voorstellen voor projecten en initiatieven waarmee de vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid bevorderd kan worden. Deze zijn primair het resultaat van interactieve sessies waarin onderzoekers, de begeleidingscommissie, experts én ouderen actief hebben bijgedragen aan elk van de drie onderzoeksfasen.

## 2 Knelpunten in kaart

### 2.1 Een literatuurverkenning

In het vorige hoofdstuk is reeds aangegeven welke maatschappelijke achtergronden spelen rond de problematiek van vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid. In deze paragraaf zullen de genoemde knelpunten eerst verder onderbouwd worden aan de hand van een drietal thema's die onderscheiden kunnen worden in de literatuur omtrent ICT, ouderen en het ouderenbeleid. Het onderscheid tussen de *front office* (verwant met de vraagzijde) en de *back office* (verwant met de aanbodzijde) van de beleidsketen is ook hier goed terug te vinden. Binnen de back office kan een nader onderscheid gemaakt worden tussen de informatieuitwisseling tussen overheden en tussen alle partijen in de beleidsketen (dus ook uitvoeringsinstellingen e.d.).

Kijken we naar de communicatie en informatievoorziening tussen uitvoerders/overheid en burgers dan worden de hoofdknelpunten voor dit onderzoek in vele bronnen steeds weer genoemd:

- Het imago van de landelijke, provinciale en gemeentelijke overheid onder ouderen is zorgelijk.
- Kennis bij ouderen over voorzieningen is gering.
- Bezit en gebruik van ICT door ouderen is matig.

Ook bij een recent gesprek (d.d. 1 maart 2004) tussen de ouderenorganisaties en minister De Graaf stonden de knelpunten die ouderen ervaren centraal. De ouderenorganisaties gaven aan dat ouderen verstrikt raken in de molen van regelingen en instanties en moeilijk hun eigen weg kunnen vinden in het doolhof (Metz, 2004). De uitspraak "*Het lijkt wel of formulieren bewust ingewikkeld zijn gemaakt zodat instanties minder geld hoeven uit te keren*" van de PCOB-woordvoerder is illustratief voor het slechte imago van de overheid. Dat de kennis over voorzieningen bij ouderen gering is, blijkt uit het lage percentage aanvragen voor onder andere de 'verzilveringsregeling'. "*Senioren krijgen zoveel formulieren thuisgestuurd dat ze niet meer weten waar ze aan toe zijn,*" stelt de woordvoerder van de Unie KBO. De woordvoerder van de ANBO wijst op het knelpunt dat veel zaken via internet geregeld moeten worden en veel ouderen nog niet beschikken over een computer met internetaansluiting (Nijen-Twilhaar, 2004).

Ouderen ervaren informatie- en serviceniveau van de overheden (landelijk, provinciaal en gemeentelijk) en uitvoerders, in termen van bejegening en toegankelijkheid. Dit ligt voor een groot deel aan de transparantie van het aanbod/diensten voor ouderen en van prestaties van aanbieders en overheden. In de afgelopen jaren is een aantal informatiecampagnes gestart rondom enkele recente beleidsaanpassingen, zoals het persoonsgerichte budget (PGB) in het kader van de nieuwe AWBZ. Juist hierover ontstond recent commotie toen de eind 2003 verstuurde brieven omtrent de eigen bijdrage aan de AWBZ een hausse in het aantal opzeggingen van thuiszorg veroorzaakte. De Commissie Buitenparlementaire Enquête Koopkracht Ouderen (2004) concludeert onder andere dat een te veel aan regelingen en de moeilijke verwoording ervan ouderen voor onmogelijke keuzes stelt.

De snelheid en adequaatheid waarmee centrale beleidsaanpassingen gecommuniceerd worden aan ouderen (de werking van de informatieketen van overheid tot burger) laat dus vaak te wensen over. Ook het omgekeerde is het geval. De snelheid en adequaatheid waarmee wensen/behoefte en ervaringen van ouderen gecommuniceerd worden aan de overheid/uitvoerders is gering. Daarmee is duidelijk dat de werking van de informatieketen van burger naar overheid/uitvoerders een structureel probleem kent. Een voorbeeld hiervan staat in het onderstaande kader.

### **Openbaar vervoer, publiek toegankelijk?**

Om familie en vrienden te bezoeken of een uitstapje te maken, zijn veel oudere burgers aangewezen op het openbaar vervoer. De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het openbaar vervoer laat echter nog te wensen over: gladde vloeren in nieuwe stationshallen, de hoge instap in treinen en bussen en onvoldoende zichtbare en begrijpelijke reisinformatie. Busboekjes worden steeds dikker en ingewikkelder. Veel reizigers hebben moeite met het lezen van de te kleine letters van de tabellen en voetnoten met uitzonderingssituaties zijn lastig te begrijpen.

Het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) verspreidt zich de laatste jaren over Nederland. Dit wordt gezien als het alternatief voor lijngebonden openbaar vervoer. Veel reizigers moeten echter nog beginnen aan een poging de in hun ogen complexe opzet van CVV te begrijpen. (Bronnen: [www.verkeerskunde.nl](http://www.verkeerskunde.nl), [www.pcob.nl](http://www.pcob.nl) en [www.kittz.nl](http://www.kittz.nl))

Een volgend probleem doet zich voor bij de communicatie en beleidsafstemming tussen verschillende overheden. Pikant is dat de ondoorzichtigheid en overlap tussen verschillende overheden zich juist óók openbaart in gebrek aan coördinatie tussen initiatieven (projecten, commissies) die rond *vergrijzing* door diverse overheden worden ondernomen. Daarnaast blijkt in de praktijk de inhoudelijke afstemming van subsidieregelingen op het terrein van arbeid, huisvesting, welzijn, zorg en mobiliteit een punt van zorg te zijn. Het gaat hier ook om afstemming van inkomenseffecten van de verschillende (fiscale) maatregelen op het terrein van huisvesting, welzijn, zorg en mobiliteit voor ouderen. Ouderen vormen dus bij uitstek een dwarsdoorsnede van vele beleidscompartimenten. Dat dit vaak problemen kan opleveren, wordt in de onderstaande tekstbox geïllustreerd.

### **Belasting niet de enige belasting**

Brief van een ouderenadviseur. "De laatste tijd word ik overspoeld met hulpvragen over het invullen van formulieren. Daarbij schrik ik van de hoeveelheid formulieren en soorten vragen die mensen moeten invullen. Ik denk hierbij niet alleen aan belastingformulieren, maar ook o.a. aan: (a) AOW aanvraag, vaak meerdere malen (b) pensioen aanvraag (c) aanvraag via RIO voor hulp en/of PGB (d) PGB en de contracten met hulpverleners en verantwoording aan zorgverzekeraar (e) successieaangiften en verklaringen van erfrecht bij overlijden (f) AOW en AWBZ perikelen (zie Kwalitas zaken) (g) WVG zaken via de sociale dienst van de gemeente (h) kwijschelding gemeentelijke belastingen en welzijnsbijdragen (i) huursubsidieaanvraag (j) WW-aanvraag en problemen bij samenloop met ZW of WAO (k) persoonlijke vragen over pensioenafkoop en uitbetaling lijfrenten. Wordt het niet eens tijd om deze krankzinnige, geld verslindende bureaucratische papiermolen aan de kaak te stellen?" Bron: brief ouderenadviseur aan ouderenorganisatie d.d. 15-1-2004)

In de managementliteratuur over inter-organisationale netwerken, ketens, partnerships en andere samenwerkingsverbanden worden communicatie en informatie-uitwisseling steevast als kritieke succesfactoren bestempeld (vgl. bijv. Nooteboom, 1994; Dhondt, 2000). Dat geldt zeker ook voor alle partijen in de keten rond het ouderenbeleid. Zo zijn er overeenkomsten maar ook veel verschillen tussen rijk, provincie en gemeente wat betreft de inhoud en het medium van informatievoorziening op enkele specifieke issues die ouderen relatief vaak raken, zoals de huursubsidieregeling, de fysiotherapievergoeding, de taxiregeling, de computercursusvergoeding, regeling bijverdiensten en uitzendbureaus, subsidie bewegen

voor ouderen en dergelijke. Deze verschillen betekenen vaak dat er sprake is van een lokale vertaling van centraal beleid. Dit kan grote maatschappelijke onrust veroorzaken. De eerder genoemde kloof tussen overheidsbeleid en de uitvoering daarvan betreft de integrale effectiviteit en efficiency van alle schakels in de beleidsketen. Idealiter is er afstemming van taken, verantwoordelijkheden en regie in de beleidsketen. Op verschillende bestuurlijke niveaus wordt in dat kader nu ingezet op 'ketenregie' (BZK, 2003). Om dat mogelijk te maken, moeten initiatieven om te komen tot afstemming van informatiearchitecturen, integratie en standaardisatie van informatiesystemen verder uitgewerkt worden (Jacobs, 2000; Batenburg, 2003). Bij deze vorm van 'keteninformatisering' spelen privacy en beveiliging van persoonsgegevens binnen de beleidsketen een voorname rol (Grijpink, 2000).

Samengevat komen de volgende groepen knelpunten naar voren:

*Ten aanzien van communicatie en informatievoorziening tussen uitvoerders/overheid en burgers:*

- Imago van de landelijke, provinciale en gemeentelijke overheid onder ouderen
- Kennis bij ouderen over voorzieningen
- Bezit en gebruik van ICT door ouderen
- Informatie- en serviceniveau van de overheden en uitvoerders in termen van bejegening en toegankelijkheid
- Transparantie van het aanbod/diensten voor ouderen
- Effectiviteit van informatiecampagnes rondom beleidsaanpassingen
- Snelheid en adequaatheid waarmee centrale beleidsaanpassingen gecommuniceerd worden aan ouderen
- Snelheid en adequaatheid waarmee wensen/behoefte en ervaringen van ouderen gecommuniceerd worden aan de overheid/uitvoerders

*Ten aanzien van communicatie en beleidsafstemming tussen verschillende overheden:*

- Ondoorzichtigheid en overlap tussen verschillende initiatieven rond vergrijzing van diverse overheden
- Afstemming van subsidieregelingen op het terrein van arbeid, huisvesting, welzijn, zorg en mobiliteit voor ouderen
- Afstemming van inkomenseffecten van (fiscale) maatregelen op het terrein van huisvesting, welzijn, zorg en mobiliteit voor ouderen

*Ten aanzien van communicatie en informatie-uitwisseling tussen alle partijen in de beleidsketen:*

- Verschillen tussen rijk, provincie en gemeente wat betreft inhoud en medium van informatievoorziening op issues die ouderen relatief vaak raken
- Kloof tussen overheidsbeleid en de uitvoering daarvan
- Evaluatie van effectiviteit en efficiency van alle schakels in de beleidsketen
- Afstemming van taken, verantwoordelijkheden en regie in de beleidsketen
- Afstemming van informatiearchitecturen, integratie en standaardisatie van informatiesystemen
- Privacy en beveiliging van persoonsgegevens binnen de beleidsketen

Al met al kan uit literatuuronderzoek geconcludeerd worden dat de algemene knelpunten volop onderwerp van beleid en onderzoek zijn. De knelpunten genoemd in hoofdstuk 1 worden ook in de literatuur goed (h)erkend. Op verschillende beleidsterreinen kunnen specifieke voorbeelden van de knelpunten worden genoemd. De communicatieproblematiek tussen uitvoerders/overheid en burgers levert de meest referenties op. Over de communicatie tussen verschillende overheden wordt wel minder geschreven in relatie tot het ouderenbeleid.

Deze beknopte literatuurverkenning levert de opstap voor de expertsessie die in de eerste fase van het onderzoek aan bod komen. Om de sessies globaal te structureren lijkt het zinvol de deelnemers te laten discussiëren over de 'vraagzijde' en de 'aanbodzijde' van het ouderenbeleid. Hierbij dient de informatievoorziening en het ervaringsperspectief van de oudere zelf centraal te staan. Met deze insteek kan dan gericht op zoek worden gegaan naar de knelpunten zoals die door de betrokkenen worden ervaren.

## 2.2 De expertsessies

In dit onderdeel van de eerste onderzoeksfase is interactief gezocht naar algemene knelpunten omtrent vraagsturing, informatievoorziening en ICT in de keten rond het ouderenbeleid. Daartoe zijn in de maand oktober van 2003 een drietal elektronische brainstormsessies met experts uit het veld gehouden. In elk van de sessies kwamen twee discussievragen aan de orde:

- Wat zijn de belangrijkste knelpunten in informatievoorziening die de realisatie van vraagsturing rond het ouderenbeleid in de weg staan?
- Welke oplossingsrichtingen zijn er voor de belangrijkste knelpunten te bedenken?

De groep van experts is zo breed mogelijk samengesteld. De 29 personen die uiteindelijk aan de expertmeetings hebben deelgenomen vertegenwoordigen de gehele keten rond het ouderenbeleid. Wat betreft de overheidssector waren zowel departementen op centraal niveau als uitvoerende organisaties op decentraal niveau aanwezig. Gezien het belang van een discussie over de samenhang tussen zorg, welzijn, arbeid, wonen, veiligheid, leefomgeving, verkeer, cultuur en vrije tijd, zijn vertegenwoordigers van uitvoeringsinstellingen op deze terreinen betrokken. Bij de deelnemers vanuit de uitvoeringsinstellingen is ervoor gezorgd dat er een evenwicht is tussen 'ouderenspecifieke organisaties' (zoals de ouderenbonden, ouderenadviseurs, ouderennetwerken, seniorweb) en 'niet-ouderenspecifieke organisaties' (vertegenwoordigers van de woningbouwcorporaties, sportbonden, vakbonden, bibliotheken). Voor een compleet overzicht van de deelnemers aan de expertsessies wordt verwezen naar Bijlage 2.

De drie breed samengestelde expert- annex brainstormsessies zijn gehouden in het Utrechts Universitair Beleidslaboratorium (UBL). Het UBL is als elektronische vergaderruimte en leeromgeving sinds december 2002 binnen de Universiteit Utrecht in gebruik voor ondersteuning van wetenschappelijk onderwijs en onderzoek, en staat tevens ten dienste van projecten en initiatieven van partijen buiten de instelling. De ruimte is uitgerust met veertien PC-werkplekken en biedt dankzij wegklapbare monitoren zowel de mogelijkheid om elektronisch, als *face-to-face* ideeën uit te wisselen en meningen te peilen. In de expertsessies is gebruik gemaakt van *GroupSystems*, een softwarepakket voor elektronische groepsdiscussie. Dit systeem vergroot door parallelle en anonieme invoer via de werkplek de mogelijke input per deelnemer per tijdseenheid aanzienlijk (vgl. Batenburg en Bongers, 2001). Daarnaast biedt het systeem directe verwerking en presentatie van gegevens die uit de groepsinput naar voren komen. Deze vormt vervolgens ondersteuning van het groepsproces.

De output van de elektronische brainstorm-sessies leverde zoals verwacht binnen een zeer beperkte tijd een grote hoeveelheid ideeën op. Deze zijn vervolgens steeds plenair besproken, waarbij ieders mening, suggestie en toelichting aan bod is gekomen. Tijdens de plenaire bespreking werd het systeem ingezet om de lange lijst van input te classificeren in hanteerbare categorieën van knelpunten. Deze categorieën werden daarna aan de deelnemers voorgelegd,

waarna zij elektronisch met een rapportcijfer het belang van de 'kern-knelpunten' konden aangeven. Na dit plenair te hebben besproken, werden de drie categorieën met het hoogste gemiddelde rapportcijfer geselecteerd. In een laatste exercitie werd aan de deelnemers gevraagd mogelijke oplossingsrichtingen te beschrijven voor deze 'top-knelpunten'. Ook deze input werd elektronisch vergaard en kort besproken voordat de bijeenkomst werd afgesloten. Tabel 1 geeft een overzicht van de resultaten.

Tabel 1: Benoeming en beoordeling van de 'kern-knelpunten' die vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid in de weg staan; volgens deelnemers in drie expertsessies

	Expertsessie 1		Expertsessie 2		Expertsessie 3			
	Aantal deelnemers: 13	Gem. S.D.	Aantal deelnemers: 11	Gem. S.D.	Aantal deelnemers: 9	Gem. S.D.		
'vindbaarheid'	8,15	1,68	'inzichtelijkheid/ vindbaarheid'	7,91	1,04	'behoeftebepaling'	8,44	1,67
'jargon'	8,08	1,32	'beleidsknelpunten'	7,82	1,66	'keteninformatie- uitwisseling'	8,33	1,80
'behoeftearticulatie'	7,85	1,95	'ketenorganisatie'	7,27	1,74	'doelgroepgerichte/ segmentering'	7,22	1,99
'beeldvorming en diversiteit'	7,38	2,33	'toegankelijkheid ICT'	5,82	1,78	'toegankelijkheid/ bruikbaarheid'	7,22	2,11
'beschikbaarheid'	7,23	1,74	'bedrijfsvoering'	5,55	2,94	'sensitiviteit aanbodkant'	6,78	1,56
'vaardigheid'	7,15	1,95	'levensloop'	4,36	1,36	'belangentegenstelling'	6,22	1,56
'vorm'	6,69	2,78	'diversiteit/ segmentering'	6,00	2,19	'jargon'	4,33	2,60
'betrouwbaarheid'	6,69	2,02				'transparantie/ vindbaarheid'	8,00	2,00
'financiën'	6,54	3,02				'kwaliteit informatie'	5,00	1,94
'privacy'	6,46	2,30						
'continuïteit'	5,77	2,77						

Gem.: Gemiddeld toegekend belang (rapportcijfer, 10=maximaal van belang, 1=minimaal van belang)

S.D.: Standaard Deviatie rond het gemiddeld toegekend belang (hoe hoger, hoe groter het onderlinge verschil in mening)

Allereerst dient vermeld te worden dat de kern-knelpunten in de tabel het oorspronkelijke label dragen zoals die in de plenaire discussie door de deelnemers is aangedragen. Hierdoor komen sommige termen wellicht wat cryptisch over en zijn daarom ook ge-quoted (").

Een eerste inspectie van tabel 1 leert dat veel knelpunten betrekking hebben op typische problemen bij communicatie of informatie-uitwisseling tussen personen of actoren. Aan de ene kant ervaart de oudere burger problemen omdat de informatie niet goed op hem of haar als 'ontvanger' is afgestemd ('jargon', 'doelgroep/segmentering'). Aan de andere kant ervaart de 'zender' van (overheids)informatie het probleem dat hij of zij niet goed op de hoogte is van behoeften en kenmerken van de oudere doelgroep ('behoeftearticulatie', 'behoeftebepaling'). Ook het internet als medium en de vindplaats van de boodschap levert knelpunten op ('jargon', 'vindbaarheid'). Tenslotte komt de organisatorische context van de communicatie tussen overheid/uitvoerder en burger als knelpunt naar voren ('beleidsknelpunten', 'keten-informatieuitwisseling'). De standaarddeviaties rond de gemiddelden zijn over het algemeen aan

de lage kant, hetgeen duidt op een zekere consensus binnen de sessies over het belang van de knelpunten. Deze constatering is des te belangrijker aangezien de knelpunten met de hoogste gemiddelden ook de kleinste standaarddeviaties blijken te hebben.

Ter illustratie en verdere analyse zijn hieronder de kernknelpunten samengevat die in de drie verschillende sessies als het meest belangrijk zijn benoemd. Voorop staan de knelpunten waarvoor deelnemers ook oplossingsrichtingen aangedragen hebben.

### **‘Transparantie’ / ‘vindbaarheid’**

#### *Omschrijving*

In alle drie de expertsessies komt naar voren dat informatie voor ouderen moeilijk te vinden is. De informatie wordt erg versnipperd aangeboden. Het overzicht is weg, ouderen weten door de bomen het bos niet meer te vinden. Daarnaast is informatie volgens de experts vaak niet actueel en is de herkomst en status van de informatie onduidelijk. Een laatste punt wat door de experts wordt aangehaald is dat het door gebrek aan overzichtelijkheid moeilijk is voor ouderen om diensten of producten van verschillende aanbieders of uitvoerders te vergelijken.

#### *Oplossingsrichtingen*

Oplossingen worden in twee richtingen gevonden. Enerzijds vinden de experts dat informatie vanuit de uitvoerders overzichtelijker moet. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door het installeren van integrale één-loketten (en dan met een zwaardere sturing vanuit de (lokale) overheid dan tot nu toe het geval is). Dit kan zowel fysiek als virtueel gebeuren. Daarnaast wordt vermeld dat het instellen van kwaliteits- of prestatieindicators de vindbaarheid van de informatie ten goede zal komen. Hier wordt bijvoorbeeld gedacht aan het opstellen van kwaliteitskeurmerken voor websites. Anderzijds vinden de experts dat er aan de kant van de burgers een vergroting van vaardigheden plaats moet vinden. (Toekomstige) ouderen moet worden geleerd om informatie makkelijk te vinden, mede met behulp van moderne technologieën zoals internet.

### **‘Behoeftenbepaling’ / ‘behoeftenarticulatie’**

#### *Omschrijving*

De experts geven aan dat het vaak onduidelijk is wat nu precies de behoefte van de burgers is. Er wordt wel onderzoek gedaan naar de behoeften, maar dit gebeurt vaak gefragmenteerd en niet integraal. Een ander probleem dat wordt geschetst, is dat burgers automatisch in termen van bestaand aanbod gaan denken, als aan hen wordt gevraagd wat zij willen. Een laatste knelpunt is dat uitvoerders nog regelmatig vanuit de aanbodkant redeneren en dat nog niet genoeg wordt nagedacht over de wens van de burgers; de sensitiviteit van de aanbodkant is volgens de experts vaak niet optimaal ontwikkeld.

#### *Oplossingsrichtingen*

Ook voor dit knelpunt worden door de experts vanuit twee kanten oplossingen geboden: vanuit de uitvoerders en vanuit de burgers. De uitvoerders zouden er volgens de experts voor moeten zorgen dat er op een systematische en innovatieve manier een integrale behoeftenmonitor wordt opgezet. Daarnaast zouden er bijvoorbeeld methodieken ontwikkeld kunnen worden die burgers helpen bij het vormgeven van vraagsturing. Van de andere kant zouden burgers beter begeleid moeten worden in het articuleren van hun behoeften. Dit kan fysiek gebeuren (met menselijke ondersteuning), maar ook bijvoorbeeld door gebruik te maken van software.



## **‘Ketenorganisatie en –informatie’**

### *Omschrijving*

In alle drie de sessies wordt aangegeven dat er binnen de keten van het ouderenbeleid (keten in de brede zin van het woord, dus inclusief overheden) veel onduidelijkheden bestaan. Uitvoerders en overheden weten niet van elkaar wat ze doen (uitvoerders en overheden onderling, maar ook uitvoerders van overheden en andersom) en er is een slechte registratie en identificatie, zodat uitwisseling van gegevens een moeizaam proces is. Dit wordt ook nog eens bemoeilijkt door de privacywetgeving, die strikte eisen stelt aan de uitwisseling van persoonsgegevens. Daarnaast signaleren de experts dat er in sommige gevallen sprake is van tegengestelde belangen, zodat er in plaats van samenwerking concurrentie ontstaat. Wat zij tevens aangeven, is dat het inleveren van een deel van de eigen autonomie ten behoeve van bijvoorbeeld centrale informatievoorziening en centraal aanbod, vaak moeilijk ligt bij uitvoerders en overheden.

### *Oplossingsrichtingen*

Oplossingen kunnen volgens de experts gevonden worden in de richting van het verbeteren van onderlinge communicatie. Dit kan bijvoorbeeld door het opzetten van een portal voor uitvoerders (een zogenaamde ‘marktplaats’). Andere oplossingen die worden genoemd liggen in de sfeer van verbeteren van registraties en het zorgen voor ‘één taal’ in de keten.

## **‘Jargon’**

### *Omschrijving*

De taal die wordt gebruikt in communicatie naar de ouderen levert volgens de experts regelmatig problemen op. Het gaat hier niet alleen om de ambtelijke taal of de taal die gebruikt wordt door uitvoerders, maar ook om de taal die gebruikt wordt in ICT-toepassingen. Hier worden vaak Engelse benamingen gebruikt en dit werpt een extra drempel op voor de ouderen.

### *Oplossingsrichtingen*

Vereenvoudigen van de taal waarin met burgers wordt gecommuniceerd, is de belangrijkste oplossing die door experts wordt aangedragen. Voorts geven zij aan dat zoveel mogelijk Engelse woorden vermeden moeten worden óf dat er intermediairs moeten komen die de taal wel spreken en die de ouderen hierbij kunnen helpen. Voor het jargon in ICT-toepassingen wordt de suggestie gegeven dat men uit zou moeten gaan van het ‘ontwerp voor allen’ (design-for-all). Dit wil zeggen dat een product of apparaat op dusdanige manier is vervaardigd dat iedereen (ongeacht persoonlijke kenmerken als leeftijd of opleiding) het product of apparaat kan gebruiken.

## **‘Kwaliteit informatie’**

### *Omschrijving*

De kwaliteit van de informatie is in alledrie de expertsessies aan de orde gekomen. Kwaliteit kan dan zowel inhoudelijk als procesmatig worden opgevat. Bij de inhoudelijke kwaliteit wordt genoemd dat de informatie actueel en betrouwbaar moet zijn, hetgeen op dit moment vaak niet het geval is. Daarnaast moet ook worden gezorgd dat de informatie continu wordt aangeboden. Andere levensfasen zorgen ervoor dat ouderen tegen nieuwe problemen aanlopen en dan moet over deze nieuwe problemen informatie te vinden zijn. Procesmatige kwaliteit gaat met name over de vorm van informatie, bijvoorbeeld de mogelijkheden voor het vergroten van het lettertype op een website.

## **‘Toegankelijkheid van ICT’**

### *Omschrijving*

In de expertsessies komt naar voren dat de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van informatie vaak een probleem is. Hierin worden twee aspecten onderscheiden: de vaardigheden van ouderen en de toegankelijkheid van de middelen. De experts signaleren dat de vaardigheden van ouderen op het terrein van omgang met ICT vaak te wensen over laten. Volgens de experts liggen de oorzaken van dit knelpunt op diverse terreinen. Zo hebben ouderen last van een (onterechte) angst voor ICT en moderne technologie. Aan de andere kant zijn er weinig 'wegwijzers' die ondersteunen bij nieuwe manieren van communiceren. De toegankelijkheid van de middelen is een ander aspect. De experts geven aan dat de ICT-middelen vaak niet gebruiksvriendelijk zijn.

## **‘Segmentatie’**

### *Omschrijving*

Een veel gehoorde uitspraak in de expertsessies is dat 'ouderen' een containerbegrip is. Informatie is te weinig afgestemd op het individu, waardoor veel ouderen niet bereikt worden of geen toegang hebben tot voor hen relevante informatie. Het komt volgens de experts nog té vaak voor dat alle ouderen 'op één hoop worden gegooid', terwijl de diversiteit in vaardigheden, mondigheid, zelfstandigheid en zelfredzaamheid enorm is.

## **‘Levensloop’**

### *Omschrijving*

In twee expertsessies komt naar voren dat volgens de experts een knelpunt ontstaat als ouderen in een situatie terecht komen, waarbij direct iets geregeld moet worden (bijvoorbeeld als er een rolstoel moet komen). Dan raken mensen soms in paniek en is het voor hen moeilijk om de juiste informatie te vinden. Dit soort informatie wordt vaak ook niet op voorhand gezocht, maar pas als de nood aan de man is. Experts merken op dat het lastig is hierop te anticiperen; het is moeilijk voorlichting te geven aan ouderen over een situatie die nog niet aan de orde is (bijvoorbeeld over een begrafenis).

## **2.3 Groepsgesprekken ervaringsdeskundigen**

Om de informatie die verkregen is uit de literatuurstudie en de expertsessies verder te toetsen, zijn groepsgesprekken gevoerd met drie groepen ervaringsdeskundigen. Binnen het kader van dit onderzoek is gekozen voor een panelgroep 'huidige ouderen' (thans 70 jaar of ouder), een panelgroep 'naderende ouderen' (50 tot 70 jaar) en een panelgroep 'toekomstige ouderen' (30 tot 50 jaar). In totaal hebben 28 ervaringsdeskundigen deelgenomen aan de groepsgesprekken.

De groepsgesprekken hadden open karakter en vonden zoveel mogelijk in de klassieke setting 'rond de (koffie)tafel' plaats. Gekozen is voor groepsgesprekken in een rustige omgeving en niet voor een bijeenkomst in een elektronische omgeving, om maximaal gebruik te kunnen maken van de kennis van de ouderen. De gesprekken duurden elk zo'n anderhalf uur. Nadat het onderwerp en de opzet van het onderzoek waren toegelicht, is aan de ervaringsdeskundigen gevraagd om drie knelpunten in de informatievoorziening te benoemen. Per knelpunt werd op een A4tje een toelichting geschreven en een steekwoord op een gele memo genoteerd. De memo's zijn door de

gespreksleider verzameld en de verschillende knelpunten zijn plenair geclusterd en besproken.

Vragen die gesteld werden, zijn bijvoorbeeld:

- "Voor welke terreinen geldt dit knelpunt?"
- "Vindt u dat u gehoord wordt?"
- "Welke oplossingen zou u hiervoor kunnen bedenken?"
- "Welke rol kan ICT hierin spelen?"

De groepen ervaringsdeskundigen waarmee gesprekken zijn gevoerd verschillen – zoals verwacht kon worden – nogal van elkaar met betrekking tot ideeën over en ervaring met ICT. De groep 30 tot 50-jarigen heeft thuis vaak een computer die is aangesloten op internet en beschikt over een mobiele telefoon. Overigens geeft het merendeel aan ICT niet als hobby te hebben en maar beperkt te surfen en geen sms-en te sturen. Door sommigen van hen wordt de PC wel, door anderen in het geheel niet gebruikt om informatie te zoeken. In de toekomst zullen zij wel wat met ICT blijven doen, maar dan moet er niet al te veel veranderen ten opzichte van nu, want men is niet geneigd om allerlei ontwikkelingen op de voet te volgen. De groep 50 tot 70-jarigen voelt zich ouderwets vanwege het beperkte gebruik dat zij van ICT maken. Oplossingen voor knelpunten zien zij liever in de sfeer van intermenselijk contact dan met behulp van ICT. Bij de groep van 70+ is een enkeling die wel eens achter de computer zit en bezit een aantal een mobiele telefoon om mee te bellen. Voor de meeste is ICT een 'ver van mijn bed' show.

In de gesprekken is weinig gestuurd door de onderzoekers om de discussie zo open mogelijk te houden. Dit heeft tot gevolg dat de categorieën niet uitsluitend zijn en enige overlap vertonen. Ook is de benaming van de knelpunten wezenlijk anders dan die in de expertsessies.

Vergelijkbaar met de vorige paragraaf worden hieronder de knelpunten in samenvattende vorm beschreven. Daar waar dit van toepassing was, worden ook de bijbehorende oplossingsrichtingen volgens de ervaringsdeskundigen aangeduid.

#### **'Waar kan ik terecht en wordt alles mij wel verteld?'**

##### *Omschrijving*

De ervaringsdeskundigen geven voor verschillende terreinen aan niet goed te weten waar ze snel en gemakkelijk de benodigde informatie kunnen krijgen: koopsompolissen, spaarloon, studiefinanciering, voorzieningen voor de oude dag, WAO, WW, overhevelingstoeslag, (thuis)zorg, toetredingspremie, openbaar vervoer. Er is een wirwar aan wet- en regelgeving waarin zij hun weg niet kunnen vinden. Het is moeilijk om de juiste persoon of instantie te pakken te krijgen, men wordt van het kastje naar de muur gestuurd en men moet telkens opnieuw verhaal doen. Ook hebben burgers het idee dat er informatie verborgen wordt gehouden. Men denkt bijvoorbeeld dat de Belastingdienst zo weinig mogelijk informatie geeft om te zorgen dat ze niet te veel uit hoeven te keren. Ook bij de gemeente en het UWV krijgt men volgens de ouderen altijd eerst 'nee' te horen en dan moet er van alles uitgezocht en geregeld worden om toch 'ja' te krijgen. Dit wordt onrechtvaardig gevonden. De regels zijn kennelijk op meerdere manieren te interpreteren; heeft men toevallig een goed netwerk hebt, is men zelf erg goed op de hoogte bent of treft men een aardig individu bij een instantie, is er meer mogelijk. Zoals één van de ervaringsdeskundigen het zegt: "Zonder een kruiwagen op luchtbanden, wordt het niks."

##### *Oplossingsrichtingen*

De informatie moet worden aangeboden via kanalen die veel burgers bereiken. Geopperd worden teletekst, de gemeentelijke pagina's in het gratis wekelijkse regionale nieuwsblad, de regionale televisiezenders, informatiezuilen in openbare ruimtes zoals de bibliotheek, flyers en folders, een centraal telefoonnummer, een internetsite, Postbus 51, informatiewinkels. Over informatiewinkels

wordt opgemerkt dat men ze niet altijd even gemakkelijk kan vinden. Een oplossing hiervoor zou zijn om door het hele land een zelfde soort herkenbare rode gebouwtjes neer te zetten. Gemak is een belangrijke overweging voor burgers. Liefst gaan zij de deur niet uit om informatie in te winnen. Slechts één keer wordt bij het bespreken van oplossingen gezegd dat de burger zich in moet spannen om informatie te achterhalen.

### **‘Ze willen me niet begrijpen, ik kom moeilijk uit mijn woorden’**

#### *Omschrijving*

Verschillende burgers hebben ervaren dat aanbieders/overheden hun wensen en behoeften niet begrijpen. Eén van hen moest naar Argonaut om te laten beoordelen of zij recht had op een scootmobiel. De werknemer van Argonaut vond de aangevoerde argumenten onvoldoende en gaf een negatief advies. Toen de huisarts dezelfde argumenten voorlegde, werd het verzoek wel ingewilligd. In één van de groepsgesprekken wordt aangegeven dat mensen vaak al nerveus zijn als zij hun verhaal moeten doen. Als men dan niet goed te woord wordt gestaan of bijvoorbeeld voortdurend doorverbonden wordt en telkens opnieuw moet beginnen, word men daar erg moe van. Op de vraag of burgers het gevoel hebben dat zij gehoord worden, antwoorden zij nee. Als voorbeeld wordt de inspraakavond van de gemeente aangehaald. Op de eerste avond verschijnen twee mensen van de gemeente waarmee gesproken wordt en afspraken worden gemaakt. Op de tweede avond komen er twee andere die zeggen "*Nee hoor, zulke afspraken zouden wij nooit maken. Dat kan mijn collega nooit gezegd hebben.*" Dit demotiveert de burgers en zij geven aan de rest van de avond hun koffie te drinken en verder niets meer in te brengen.

#### *Oplossingsrichtingen*

De burgers willen graag de juiste, deskundige persoon aan de andere kant van de lijn of tegenover zich hebben. Mensen die het moeilijk vinden om duidelijk aan te geven waar zij behoefte aan hebben, zouden voor vraagverduidelijking kunnen worden bijgestaan door een consulent. Dat het principe van inspraakavonden bestaat, vinden de burgers een stap in de goede richting. Nu moet nog iets gebeuren aan de invulling hiervan.

### **‘Moeilijke woorden en kleine lettertjes’**

#### *Omschrijving*

Burgers geven aan dat vooral hogere instanties en doktoren vaak moeilijke taal gebruiken. In het groepsgesprek met 50 tot 70-jarigen geeft iemand aan dat als men bij de dokter/specialist vragen stelt, deze netjes beantwoord worden. Anderen brengen hier tegen in dat zij zijn opgevoed met ontzag voor de witte jas en geen vragen durven te stellen. Met betrekking tot brieven wordt opgemerkt dat deze vaak moeilijk te lezen zijn, zelfs als zij geen ingewikkelde materie betreffen. Men moet ze een paar keer overlezen voor men snapt waar het over gaat en in deze jachtige tijden resulteert dat er vaak in dat ze blijven liggen. In een heel aantal gevallen blijven ze liggen voor de kinderen die de zaken voor hun ouders uitzoeken en regelen. Gebruiksaanwijzingen van ICT-toepassingen bevatten vaak technische termen en beslaan een heel boekwerk waardoor ze afschrikken. Er wordt veel gebruik gemaakt van afkortingen en Engelse woorden. Ook het gebruik van ICT wordt hierdoor bemoeilijkt. Met betrekking tot de vorm wordt opgemerkt dat het o.a. bij het boodschappen doen vervelend is dat informatie door de kleine lettertjes moeilijk te lezen is.

#### *Oplossingsrichtingen*

Burgers zouden graag hulp hebben bij het verwerken van moeilijke post. Andere oplossingen die worden genoemd zijn: uitleggen van afkortingen, folder niet laten maken door iemand voor wie de materie gesneden koek is, maar juist op beginniveau insteken: "*een folder voor oude mensen moet ook op die doelgroep gericht zijn*". Een alternatief om de juiste taal te hanteren, is het laten

schrijven van teksten door een tekstschrijver en deze dan ter toetsing voor te leggen aan een panel van burgers. Informatie moet op korte, krachtige manier overgebracht worden; in telegramstijl; in hapklare brokken. Visualiseren is ook een optie: een Ikea-kast is met behulp van de tekeningen goed in elkaar te zetten. Ook zou men graag de keuzes en bijbehorende gevolgen die in een brief opgesomd worden, netjes onder elkaar willen zien: "*Kiest u voor 1, dan.... Kiest u voor 2, dan...*". Een box-systeem zoals dat bij de loonbelasting gebruikt wordt, werkt ook erg prettig en zou vaker ingezet moeten worden.

### **'Onbetrouwbare overheid en 'kinderen' achter de balie'**

#### *Omschrijving*

Waar de burgers ook erg veel moeite mee hebben, is de status van informatie die door de politiek en media verschaft wordt. Als er iets in de krant staat, betreft dat dan plannen of besluiten? In de groepsgesprekken komt een groot wantrouwen ten opzichte van de landelijke overheid naar voren. Men hoort de ene dag zus en de volgende zo, er worden proefballonnetjes opgelaten en zeggen en doen zijn twee verschillende dingen. In één van de gesprekken worden deze knelpunten geclusterd onder de categorie 'onbetrouwbare overheid'. Veranderend beleid heeft gevolgen voor de burgers waarover zij niet altijd onmiddellijk de juiste informatie krijgen of kunnen vinden. Zo geeft één burger aan dat het haar duizenden euro's heeft gekost toen de belasting bepaalde regels veranderde en de bank haar hier niet tijdig van op de hoogte stelde. Hieraan raakt een ander knelpunt, namelijk dat van het slecht geïnformeerde personeel bij overheid/instellingen. De ervaringsdeskundigen geven aan dat zij vinden dat ze vaak te woord worden gestaan door 'kinderen' achter de balie die zelf ook niet precies weten hoe het allemaal in elkaar steekt. Eén vrouw belde de Belastingdienst op om te vragen hoe het zat met de toetredingspremie en de persoon die haar te woord stond wist dat niet precies en kon als enige advies geven voorlopig niet aan de slag te gaan. Met dit slecht geïnformeerde personeel komt men naar eigen zeggen overal in aanraking, ook bijvoorbeeld bij de bakker. Twee redenen voor het slecht geïnformeerd zijn van werknemers is ten eerste het eerder gesignaleerde wisselend beleid en ten tweede het feit dat werkgevers graag de goedkoopste en dus minst opgeleide krachten in dienst nemen.

#### *Oplossingsrichtingen*

Informatie zou de doelgroep ouderen beter moeten bereiken. Zoals nu in regionale bladen de gemeentelijke informatie in verschillende talen terug te vinden is om beter aan te sluiten bij allochtonen, zo zou ook op de doelgroep oudere burgers ingespeeld moeten worden. Werkgevers zouden hun personeel beter moeten opleiden en uitgaan van het principe 'beter één goede werknemer dan tien slechte'.

### **'Hoeveelheid informatie'**

#### *Omschrijving*

De hoeveelheid informatie vindt men zowel te weinig als te veel. Te weinig, in de zin dat men een folder over een dienst/product leest en denkt "*Hé, dat is iets voor mij*" en er dan vervolgens achter komt dat er nog verschillende mitsen en maren aanzitten die op andere plekken terug gevonden worden. Te veel komt op twee verschillende manieren aan bod. De eerste keer wordt 'te veel' gekenmerkt als steeds meer van hetzelfde. Als voorbeeld worden de televisiezenders gegeven. Ze hebben allemaal hun eigen journaals maar brengen zo in principe dus telkens hetzelfde nieuws. 'Te veel' komt in een ander gesprek naar voren in het kader van de hoeveelheid post die men krijgt. Als daar een algemene brief over bijvoorbeeld de spaarloonregeling in zit, dan onderscheidt die zich maar slecht van andere algemene post van bank/verzekering en zou men hem per ongeluk in de prullenbak gooien met het idee dat het reclame is.

### *Oplossingsrichtingen*

Als oplossing wordt aangedragen dat er meer met persoonsgerichte informatie gewerkt moet worden. Zo komt het PGGM bij het bedrijf bij één van de burgers en daar is men dan in de gelegenheid om vragen over de persoonlijke situatie onmiddellijk te stellen. Voor niet-werkende burgers organiseert de informatiewinkel dergelijke activiteiten.

### **‘Verplicht internet en kostenaspect’**

#### *Omschrijving*

In één van de groepsgesprekken geven de burgers aan dat zij zich verplicht voelen om internet te hebben. Als zij via televisie, radio of krant iets te opvangen waar ze meer over willen weten, worden ze vaak verwezen naar ‘WWW. ...’ of ‘... .NL’. Het betreft dan niet extra diensten of producten, maar zaken waarvan men vindt dat ze belangrijk zijn en die men ook echt nodig heeft. Ze ervaren extra dwang doordat er geen goede alternatieven voor handen zijn. Als men niet naar de site gaat, kun men alleen een slecht bereikbaar en duur 0900-nummer bellen. Daarnaast word men door bijvoorbeeld Essent beloond voor het doorgeven van gas- en waterstanden via het internet (wanneer men dat doet, maak men kans op een prijs). Burgers voelen zich dus verplicht om internet te hebben. Ze ervaren hiertoe belemmeringen vanwege vaardigheden (niet weten hoe er mee om te gaan) en kosten. Behalve de aanschafkosten zijn er ook de internetkosten. Omdat men een abonnement te duur vindt, wordt voor tikken gekozen. Dit leidt er toe dat elke minuut op internet in rekening wordt gebracht en mensen niet rustig zaken uitzoeken maar snel het hoognodige afwerken. Het kostenaspect komt in de groepsgesprekken veelvuldig naar voren als drijfveer om bepaalde dingen wel of niet te doen. Het is bijvoorbeeld ook één van de grote irritaties bij het bellen naar service-nummers. Belt men vanaf het werk dan is het niet zo problematisch, maar als men van huis uit belt en zelf de kosten draagt is het een grote bron van frustratie. Ook is er sprake van wantrouwen: één van de burgers vraagt zich serieus af of de instellingen een afspraak met de KPN hebben om burgers zo lang mogelijk aan de lijn te houden.

#### *Oplossingsrichtingen*

Iedereen zou de beschikking moeten krijgen over een computer en een internetaansluiting. Scholen willen soms twee jaar oude computers van bedrijven al niet meer hebben, particulieren zouden er blij mee zijn. Via de kabel of leidingen kan internet ontsloten worden. Vaardigheden kunnen worden bijgebracht in cursussen. Deze moeten dan liefst wel gratis en goed bereikbaar zijn. Een oplossing voor de dure en vervelende wachttijden bij servicenummers is het achterlaten van het eigen telefoonnummer en dan teruggebeld worden.

### **‘Overheid en geprivatiseerde bedrijven’**

#### *Omschrijving*

De overheden/uitvoerders waarmee burgers aangeven knelpunten te ervaren, zijn gemeente (melding van obstakels op het wegdek, kapotte fietspaden en lantaarnpalen waar niet of laat op gereageerd wordt, bij inspraak alleen maar luisteren voor zover het ze zelf uitkomt, eerst altijd nee verkopen, communicatie met de burgers), landelijke overheid (veranderend beleid, proefballonnetjes) en bedrijven die getypeerd worden als ‘zonder vader of moeder’. Hiermee wordt bedoeld dat zij geen verantwoording verschuldigd zijn aan de overheid en dat de burger er min of meer verplicht is diensten af te nemen. Van klachten trekken deze bedrijven zich volgens de burgers dan ook weinig aan. Als voorbeeld wordt Essent, die maar informatie over groene stroom blijft toesturen, genoemd.

## **‘Je moet over verschillende schijven, informatie wordt niet snel verwerkt’**

### *Omschrijving*

Tijdens de gesprekken worden verschillende voorbeelden gegeven van het niet (tijdig) verwerken van informatie. Zo ontvangt een burger nog giroafschriften voor haar moeder die al drie jaar overleden is en is de postcode van het Tilburgse stadsdeel Reeshof twee jaar lang onbekend geweest bij allerlei instanties, met alle gevolgen van dien. Bij het UWV deed zich het verschijnsel voor dat sommige afdelingen al wel op de hoogte waren van veranderde regelgeving, maar andere nog niet. Ook binnen de keten komt informatie niet (tijdig) op de juiste plaats terecht: een burger die uit het ziekenhuis kwam, had bij thuiskomst behoefte aan persoonlijke hulp. Het RIO had dit niet goed kortgesloten met de thuiszorgorganisatie en de enige hulp die in eerste instantie geboden werd, was van huishoudelijke aard.

## **2.4 Experts en ervaringsdeskundigen: overeenkomsten en verschillen in de ‘knelpuntenkaart’**

Het laatste onderdeel van deze eerste fase van het onderzoek bestaat uit een vergelijking van de knelpuntenanalyses die door beide panelgroepen in interactieve sessies zijn uitgevoerd. Zoals aangegeven, verschillen de drie groepen ‘ouderen’ en de drie groepen experts in perspectief en andere belangrijke kenmerken zoals affiniteit of kennis met ICT. Dat heeft er dan ook toe geleid dat de knelpunten en oplossingsrichtingen verschillend van aard en stijl zijn. Desondanks bleek het goed mogelijk om beide knelpunten- en oplossingslijsten op elkaar te betrekken en de nodige overlap te bepalen. Dit vindt zijn neerslag in tabel 2.

De communicatie tussen zender (overheid/uitvoerder) en ontvanger (oudere burger) in de keten rond ouderenbeleid blijkt een belangrijk gemeenschappelijk probleemdomain te zijn. Zo wordt vanuit de ervaringsdeskundigen letterlijk gesproken over ‘doelgroepgerichte communicatie’ en ‘persoonsgerichte informatie’.

Aan de kant van de ‘zender’ benoemen de experts deze knelpunten in termen van ‘transparantie’, ‘vindbaarheid’ van informatie; ouderen zelf formuleren het directer als ‘waar kan ik terecht?’. Ook aan deze kant van de keten ligt het breed ervaren knelpunt rond jargon en moeilijke woorden. In het verlengde hiervan ligt de kwaliteit van informatie, dan wel kwaliteit van de dienstverlening zelf, (bijvoorbeeld getuige de benaming ‘kinderen achter de balie’). Opvallend is ook dat visualisering en ontwerp van informatie of systemen vanuit de beide panelgroepen naar voren is gebracht. Hiermee zouden zowel de volledigheid en begrijpelijkheid van de informatievoorziening kunnen verbeteren.

Aan de kant van de ‘ontvanger’ is het probleem van ‘articulatie’ te herkennen in de concrete voorstellen voor vraagverduidelijking en inspraakavonden. Specifiek ten aanzien van ICT ligt hier ook een gemeenschappelijk knelpunt; experts spreken van toegankelijkheid van ICT, de ervaringsdeskundigen specificeren dit als eigen vaardigheden en de kosten van ICT. Tenslotte valt uit tabel 2 op te maken dat communicatieproblemen binnen de beleidsketen wel worden gesignaleerd door de experts, maar dat de ouderen daar zelf niet op in gaan. Voor de oudere burger is begrijpelijkerwijs het ‘gezicht’ en de boodschap het belangrijkste en niet zozeer het proces daar achter.

Tabel 2: Benoeming en beoordeling van de 'kern-knelpunten' die vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid in de weg staan; volgens deelnemers in drie expertsessies en de drie panels van ervaringsdeskundigen

<i>Kernknelpunt: Communicatie van/naar burger</i>			
<b>Experts</b>		<b>Ervaringsdeskundigen</b>	
<b>Knelpunt</b>	<b>Oplossingsrichting</b>	<b>Knelpunt</b>	<b>Oplossingsrichting</b>
'Transparantie/vindbaarheid'	- Informatie moet overzichtelijker aangeboden worden (bv. één loket, kwaliteitskeurmerk) - Vergroting vaardigheden burgers	'Waar kan ik terecht en wordt mij alles verteld?'	- Informatie via verschillende kanalen aanbieden - Bredere inzet informatiewinkels
'Behoeftenbepaling/articulatie'	- Opzet systematische en integrale behoeftenmonitor - Methodieken ontwikkelen die burgers helpen bij vraagsturing - Beter begeleiden burgers bij articuleren behoeften	'Ze willen me niet begrijpen, ik kom moeilijk uit mijn woorden'	- Goed geïnformeerde en sensitieve gesprekspartners - Vraagverduidelijking met behulp van een consulent - Inspraakavonden
'Jargon'	- Vereenvoudigen taal communicatie - Vaker toepassen 'design for all'	'Moeilijke woorden'	- Hulp krijgen bij verwerken moeilijke post - Doelgroepgerichte communicatie - Visualiseren van informatie - Meer werken met stroomschema's en box-systemen (zoals bij de loonbelasting wordt gewerkt)
'Kwaliteit informatie'	-	'Kleine lettertjes, onbetrouwbare overheid en 'kinderen' achter de balie'	- Doelgroepgerichte communicatie - Goed opgeleid en goed geïnformeerd personeel
'Toegankelijkheid van ICT'	-	'ICT vaardigheden', 'verplicht internet en kostenaspect'	- Computer en internetaansluiting voor iedereen (kosten laag) - Terugbeloptie bij servicenummers
'Segmentatie, levensloop'	-	'Hoeveelheid informatie'	Persoonsgerichte informatie

*Kernknelpunt: Communicatie binnen de beleidsketen*

<b>Experts</b>		<b>Ervaringsdeskundigen</b>	
<b>Knelpunt</b>	<b>Oplossingsrichting</b>	<b>Knelpunt</b>	<b>Oplossingsrichting</b>
'Ketenorganisatie en -informatie'	- Verbeteren onderlinge communicatie (opzetten 'marktplaats'/portal') - Eén taal in de keten, betere registraties	'Je moet over verschillende schijven, informatie wordt niet snel verwerkt'	-
'Bedrijfsvoering'	-	'Overheid en geprivatiseerde bedrijven'	-



Vanuit deze samenvattende en overkoepelende analyse van knelpunten, dienen nu keuzes te worden gemaakt ten aanzien van de oplossingsrichtingen. Een aantal oplossingsrichtingen zijn in tabel 2 genoemd. Belangrijk bij de keuze zijn de richtlijnen of randvoorwaarden om te kunnen spreken van een 'goede' (ICT)kans. Daarbij kunnen we denken aan:

- Houdt de oplossing rekening met diversiteit doelgroep (sluit het zowel aan bij de 'digibeet' als de dagelijkse computergebruiker)?
- Heeft de oplossing waarde voor meerdere (beleids)terreinen?
- Is de oplossing op korte termijn haalbaar?
- Brengt de oplossing zeer hoge kosten of financiering met zich mee?
- Draagt de oplossing concreet bij aan verbetering publieke prestaties?
- Zijn bij de oplossing meerdere partijen betrokken (bijvoorbeeld minimaal twee ketenpartners)?

Deze criteria zullen gehanteerd worden bij de eindwaardering van de ICT-kansen. De volgende paragraaf betreft de selectie en specificatie van de oplossingsrichtingen.

### 3 Van oplossingsrichtingen naar ICT-kansen

#### 3.1 Inleiding: aandacht segmentering en diversiteit van de doelgroep

In deze paragraaf wordt gezocht naar innovaties, toepassingen van ICT om vraagsturing in het ouderenbeleid te bevorderen. Concreet zijn vier casussen ontwikkeld op basis van bureauonderzoek en vanzelfsprekend op grond van de eerdere gesprekken met experts, ervaringsdeskundigen en de begeleidingscommissie. Vervolgens zijn de casussen aan de experts en ervaringsdeskundigen gepresenteerd om te toetsen in hoeverre ze als veelbelovende concepten of ontwerpen gezien worden en navolging verdienen.

Uit de voorgaande paragraaf is duidelijk geworden dat veel knelpunten rond het ouderenbeleid betrekking hebben op het communicatieproces tussen 'vragers' (ouderen, toekomstige ouderen) en 'aanbieders' (overheid en uitvoeringsinstellingen). Integrale oplossingsrichtingen van het probleem kunnen zowel bestaan uit het beter faciliteren van de ontvanger en/of de zender, als uit het verbeteren van de boodschap zelf wat betreft de inhoud, verpakking en het (informatie)kanaal.

Wanneer de lijst van criteria ter hand wordt genomen waarmee het vorige hoofdstuk is afgesloten, dan zal in beginsel naar ICT-kansen moeten worden gezocht die rekening houden met de diversiteit van de doelgroep, de eerst genoemde randvoorwaarde. Juist vanuit de gedachte van vraagsturing ligt de focus vanzelfsprekend op de ontvanger, als 'sluitstuk' van de informatieketen. De specifieke situatie van de oudere zal zo goed mogelijk gekend moeten worden om de informatiestroom in al haar facetten hierop af te stemmen. Behoeftinventarisatie, segmentering en focus op doelgroepen ('ken uw klant') staan hierbij centraal. Wanneer we de situatie van de oudere in het licht van het voorgaande bezien dan spelen bij de ICT-kansen twee dimensies een belangrijke rol. De eerste dimensie betreft het 'kunnen', het in staat zijn om met behulp van ICT met partijen in de beleidsketen te communiceren en informatie desgewenst te ontvangen dan wel te versturen. Basaal gaat het hier om PC-bezit en aansluiting op internet, maar belangrijker zijn de vaardigheden om met informatie via internet of e-mail om te gaan. Ouderen verschillen hierin onderling. Deze spreiding is bij ouderen groter dan onder jongeren blijkt uit tal van onderzoeken. Aan het ene uiteinde van deze dimensie staat de 'digibeet', de totaal onervaren gebruiker die nog nooit een muis of toetsenbord heeft aangeraakt. Aan het andere uiterste staat de hobbyist, de enthousiaste en frequente internet-gebruiker die surft, mailt, chat en bij wijze van spreken de ideale bezoeker van seniorweb is. De tweede dimensie betreft het 'willen'. Hier gaat het om de motivatie van ouderen om van ICT gebruik te maken. Een belangrijke rol speelt hierbij de noodzaak die ouderen zien om zich in de toekomst met internet en dergelijke bezig te houden. Deze gepercipieerde noodzaak kan in het ene geval geheel ontbreken ('het zal mijn tijd wel duren', 'ik leer dat toch nooit'), maar in het andere geval juist een positieve drang betekenen ('ik wil bij blijven'). Wanneer het 'kunnen' en 'willen' van ouderen elk in twee uiterste groepen worden verdeeld ('wel' en 'niet') en beide dimensies vervolgens met elkaar combineren, dan verkrijgen we een vierdeling die een goede houvast biedt bij het afstemmen van ICT-kansen op de diversiteit binnen de ouderenpopulatie. Onderstaande tabel 3 geeft dit weer.

Tabel 3: Indeling van ouderen naar het kunnen en willen omgaan met ICT

		'Kunnen'	
		'Niet'	'Wel'
'Willen'	'Niet'	1	2
	'Wel'	3	4

De hier gecreëerde indeling van personen naar kunnen en willen heeft een algemene achtergrond en toepassing. De matrix in tabel 3 vinden we namelijk terug als basiskwadrant in de theorie over situationeel leiderschap. Alhoewel de analogie enigszins wringt, zijn de 'strategieën' die vanuit de algemene psychologische theorie hierover worden aangereikt toch ook bruikbaar voor de doeleinden van dit onderzoek. De vierdeling in tabel 3 volgend, komen de volgende noties naar voren.

- *Groep 1* is een groep die vanuit het beleid en de ICT-kansen gezien de meest 'problematische' is en dus met de meeste steun en overtuiging benaderd zal moeten worden. Formele en informele hulpverleners zoals ouderenconsulenten, familie, burens, kennissen en belangenverenigingen vormen voor ouderen een belangrijk 'kanaal' voor deze groep. ICT-kansen kunnen zich dus ook op deze intermediairs richten. Het uitgangspunt blijft echter dat deze groep ouderen zoveel mogelijk zélf benaderd moet worden. Daarom is aansluiting op de voor ouderen vertrouwde kanalen zoals televisie en telefoon van groot belang. De informatievoorziening zelf dient uitaard aan alle relevante kenmerken te voldoen die in standaardgevallen voor burgers gelden: de informatie moet effectief, efficiënt en consistent zijn.

- *Groep 2* is een groep die voornamelijk overtuigd dient te worden van het gebruik van ICT om de informatieuitwisseling met overheid en instellingen te verbeteren. Het is zaak om het sceptisme te achterhalen en weg te nemen. Een belangrijk element hierbij is de effectiviteit en toegankelijkheid van de informatievoorziening. Naar alle waarschijnlijk bestaat het beeld dat e-mailen toch geen zin heeft en dat websites ontoegankelijk zijn. Eenmaal het tegendeel hiervan bewezen, kan deze doelgroep naar de ideale 'wel'-'wel'-groep 4 verschuiven.

- *Groep 3* dient vooral over de drempel van het nieuwe en onbekende geholpen te worden. Cruciaal is hier dat ICT in het algemeen – en internet in het bijzonder – logisch begrijpbaar, intuïtief en effectief is. Daarvoor is begeleiding en ondersteuning nodig. Ouderen moeten er van overtuigd te worden dat e-mail en internet zeer geschikt is om informatie te krijgen en met ketenpartners te communiceren. In tegenstelling tot groep 2 is de verpakking en het gebruikersgemak hier even of zo mogelijk meer belangrijk dan de inhoud om deze groep naar het gewenste kwadrant 4 in tabel 3 te doen verschuiven.

- *Groep 4* lijkt de ideale doelgroep voor overheden en uitvoeringsinstellingen, maar bedacht moet worden dat deze gebruikers minstens net zo kritisch zijn als de intermediairs die we in groep 1 gedefinieerd hebben. Ook hier geldt dus dat informatie effectief, efficiënt en consistent dient te zijn. Met name het laatste aspect lijkt van groot belang omdat we te maken hebben met een groep informatie- en computergeoriënteerde ouderen die redelijk fanatiek zullen zijn in het uitzoeken van regels en voorzieningen.

De ICT-kansen in dit onderzoek zullen specifiek inspelen op de diversiteit onder de oudere doelgroep. Deze diversiteit is hierboven in kaart gebracht. Gebruik makend van de vierdeling zullen we hieronder vier ICT-kansen presenteren en aangeven op welke vier hoofdknelpunten deze betrekking hebben. Ter afsluiting worden de ICT-kansen in de tabel 3 geplaatst.

### 3.2 ICT-kansen voor een gestroomlijnde beleidsketen: het persoonlijk webfolio

Knelpunten die te maken hebben met het ketenbeleid zelf en de consistentie van informatiestromen tussen ketenpartners raken uiteraard alle doelgroepen. Dit zogenaamde 'back office' probleem is een zeer brede en grootschalige opgave. Het betreft hier immers niets minder dan het thema ketenregie en keteninformatisering binnen de overheid. Deze nationale, veelomvattende problematiek staat al geruime tijd op de beleidskaart. Landelijke initiatieven zoals Overheidsloket 2000 van gemeenten, het C2000-netwerk van politie, brandweer, GG &GD en het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) behoren tot dit domein. Binnen het kader van dit onderzoek zullen de specifieke ICT-kansen voor stroomlijning van de keten rond het ouderenbeleid concreet voor de doelgroep afgebakend moeten worden. Het gaat om oudere burgers die de ketenwerking in de informatievoorziening concreet ervaren en open staan voor ICT. Deze ICT-kans richt zich dus op de steeds groter wordende groep ouderen in de categorie 'wel kunnen' en 'wel willen'.

Veel overheidsinformatie onttrekt zich aan het oog van de burger. Meestal is dat geen probleem. Dit doet zich echter wel voor als informatie foutief blijkt te zijn of ten onrechte gewijzigd wordt en burgers hierover (te) laat geïnformeerd worden. De communicatie die daarmee op gang komt, illustreert haarfijn welke problemen er in de beleidsketen kunnen optreden. Het eerder genoemde voorbeeld rond de AWBZ-brieven die veel ouderen aan het einde van 2003 kregen is hiervan een illustratie. Een ander recent voorbeeld betreft de uitnodiging die een aantal 70-jarigen kregen om zo spoedig mogelijk te gaan solliciteren. Wanneer verschillende instanties verschillende informatie naar elkaar en naar de burger sturen wreekt zich de onvoldoende communicatie en coördinatie binnen de keten.

Elke organisatie die veel klanten en schakels kent, kampt met deze coördinatieproblemen. Grote en 'oude' bedrijven zoals banken en verzekeraars hebben vaak enorm veel bestanden en systemen waar klantgegevens apart en op verschillende wijzen zijn vastgelegd en worden bijgehouden. ICT wordt voor dit probleem steeds vaker in de vorm van 'Customer Relationship Management' (CRM) toegepast. Uitgangspunt is dat:

- Er integrale processturing tot stand komt met de klant als uitgangspunt van alle administratie.
- Er centralisatie van gegevens is met de individuele klant als sleutel in het systeem.
- Er betrokkenheid is van klant en *back office* bij het onderhouden en communiceren over informatie in het systeem.

Concepten zoals CRM, maar ook 'Supply Chain Management' (waarin ICT-koppeling tussen bedrijven en hun leveranciers centraal staat), zijn sterk afhankelijk van een technische afstemming van dataformaten en datamodellen tussen afdelingen en organisaties. Standaardisatie van de opslag van namen en adressen bijvoorbeeld, is een essentiële basis voor automatische verwerking en overdracht. Met de opkomst van de internettechnologie vervult de uitwisselingstaal XML hierin thans een belangrijke rol. Maar nog steeds blijft ook het afspreken van technische standaarden het werk van mensen en organisaties die sterk hun eigen systemen en belangen voorstaan (vgl. Batenburg, 2003; Benders, Batenburg, Van der Blonk & Scheper, 2003).

Wanneer CRM goed wordt toegepast dan werken call-centers als een optimale eerstelijns opvang van alle communicatie met de klant en kan er daadwerkelijk gestuurd worden op klantgerelateerde gegevens. Vertaald naar de context van ouderen en informatievoorziening in de beleidsketen hebben we de eerste ICT-kans 'het persoonlijk webfolio' gedoopt. Deze kans kent de volgende uitgangspunten:

- Elke (oudere) burger krijgt een eigen website: de persoonlijke webfolio.
- Op het webfolio worden alle kopieën van relevante overheidsinformatie en -communicatie betreffende de individuele burger centraal 'gelogd'.
- De (oudere) burger heeft zelf on-line inzage in zijn/haar website, en kan deze ook verlenen aan geautoriseerde familieleden en (mantel)zorgers.
- Aangesloten overheidsinstanties en uitvoeringsinstellingen zijn verplicht de website te updaten en te raadplegen.
- De (oudere) burger, dan wel haar geautoriseerde familieleden en (mantel)zorgers, kunnen de informatie op de persoonlijke webfolio controleren en annoteren.

Het is duidelijk dat dit voor alle betrokken instellingen in de keten een vergaande vorm van CRM betekent. Door de webfolio is de individuele klant (het 'object' informatiesysteem-technisch gesproken) het centrale punt. Het systeem is klantgeoriënteerd in dataopslag, verwerking en representatie. Er is een 'centraal archief' voor elke burger, en de informatie (content) wordt primair ingevuld en bijgehouden door instanties zelf. Ouderen kunnen de informatie overzichtelijk bij elkaar zien, opvragen en 'monitoren'. Bij vragen en opmerkingen kan men dan direct doorlinken naar een email-adres of een direct telefoonnummer van een contactpersoon) Hiermee vindt een zekere 'empowerment' van (oudere) burgers plaats; in het geval van onenigheden ligt de 'bewijslast' voor een groot deel besloten in het webfolio dat voor alle partijen even toegankelijk is. Alle betrokkenen kunnen zich op deze manier op dezelfde informatie baseren. Met het oog op de ouderen die thans wat minder goed met ICT en internet uit de voeten kunnen (of dat in de toekomst minder goed zullen kunnen) wordt de basiskracht van het internet, het netwerk, uitgebuit doordat ook mantelzorgers, casemanagers e.d. inzicht hebben in de informatie.

Het persoonlijk webfolio is als uitwerking is van het algemene CRM-concept niet enig in zijn soort, ook niet binnen de overheid. De tijdelijke Adviescommissie Modernisering GBA dacht in 2001 reeds na over de vormgeving van regie over de eigen persoonsgegevens (informatieel zelfbeschikking) in de moderne informatiemaatschappij. Hiervoor achtte zij met name 'digitale kluisjes' een geschikte toepassing, waarin de burger zijn persoonsgegevens veilig kan bewaren respectievelijk ze daaruit kan verstrekken aan organisaties. In de Troonrede van 2003 wordt gesteld dat burgers in de toekomst niet steeds opnieuw maar slechts één keer hun persoonsgegevens aan de overheid hoeven te verstrekken. Voor deze eenmalige verstrekking en voor stroomlijning van basisgegevens wordt een Burger Service Nummer ingesteld. Daarnaast onderzoekt men de mogelijkheden van een overheidstransactievoorziening (OTV) waarmee een burger digitale transacties kan uitvoeren met overheidsinstanties.

De basis voor het doorontwikkelen van dit type elektronische dienstverlening wordt gevormd door adequate organisatie van de back office en een technologisch en juridisch goed geregelde toegangsbeveiliging (Reterink & Reuven, 2003). Dat geldt dus ook voor het hier voorgestelde persoonlijk webfolio voor (oudere) burgers. Het webfolio bouwt als ICT-kans voort op de hierboven genoemde ideeën, maar heeft ook een aantal nieuwe en innovatieve elementen. Zo zit de kans van het idee niet zozeer in een efficiënte invoer van gegevens, als wel in een effectief gebruik van gecombineerde (overheids)gegevens. De situatie die hiermee bereikt kan worden is dat de burger zelf zijn of haar gegevens bij elkaar kan zien of zoeken, en daarmee zelf de communicatie met de beleidsketen aan kan gaan. Dit bespaart ten eerste veel ergernis en onbegrip aan beide kanten aangezien informatie voor beide partijen gesynchroniseerd is. Ten tweede nodigt het uit tot meer onderlinge interactie en discussie. Dit mag in sommige gevallen tot een grotere belasting van de front office leiden, maar het dwingt wel de gehele beleidsketen om de klant daadwerkelijk centraal te stellen en processen optimaal op elkaar af te stemmen. In die zin heeft het persoonlijk webfolio

– breder dan de andere genoemde initiatieven – een ‘trigger’-functie om met behulp van ICT vraagsturing en ketenintegratie vorm te geven.

### **3.3 ICT-kansen voor een betere (on-line) presentatie van de beleidsketen: een ouderenkeurmerk voor websites**

Veel knelpunten die uit de voorgaande fase van dit onderzoek naar voren kwamen, hebben betrekking op het ‘eindproduct’ van de beleidsketen. Het gaat hier om de presentatie van overheden, uitvoeringsinstanties, instellingen en (semi-)publieke organisaties, de zogenaamde *front office*. ICT-kansen kunnen niet alleen de informatievoorziening zelf, maar ook juist de representatie ervan verbeteren. Wanneer het gaat om informatie waar de burger direct belang bij heeft, dan kan hiermee met name de informatievaardige, oudere burger worden aangesproken en gestimuleerd worden om meer met de overheid te communiceren. Het is duidelijk dat we hier met name de doelgroep ‘wel kunnen, niet willen’ voor ogen hebben.

Er zijn veel ‘informatiekundige’ ouderen die wel het Internet als informatie- en communicatiekanaal hebben ontdekt, maar van de overheid op dit medium een slecht beeld hebben. Zolang *e-government* inderdaad nog met de mond en niet in de praktijk beleden wordt, gebruiken burgers liever *Google* dan de gemeentesite, of vallen ze terug op het oude vertrouwde telefoonboek of de gemeentegids. ICT-kansen zijn heel praktische zaken die helpen websites van spelers in de beleidsketen te verbeteren, zodanig dat ouderen juist deze sites beschouwen als baken of wegwijzer in de wirwar van het Internet.

Vertaald naar de context van ouderen en informatievoorziening in de beleidsketen is de tweede ICT-kans ‘*een ouderenkeurmerk voor websites*’. Dit keurmerk heeft uiteraard betrekking op websites die voor een belangrijk deel bezocht (zullen) worden door ouderen. Keurmerken blijken typisch te ontstaan wanneer er op een markt onduidelijkheid en onzekerheid heerst. Dat geldt in de tweedehands autoverkoop, maar ook op de vrijplaats voor alles en iedereen die het Internet heet. Een specifiek keurmerk kan een houvast bieden aan ouderen; men weet dat op die betreffende site relevante, betrouwbare en toegankelijke informatie staat waar men wat aan heeft. Dat is nodig, omdat zelfs startpagina’s niet in staat blijken te zijn om het kaf van het koren te scheiden en bovendien het aantal startpagina’s dat zich specifiek op ouderen richt in Nederland zeer beperkt is.

Regelmatig worden (selecties van) websites op bruikbaarheid en relevantie getest. Er is in kranten en tijdschriften een heel nieuw circuit ontstaan van redacteuren, recensenten en critici van websites. Op ‘brancheniveau’ kunnen we refereren aan de criteria zoals die opgesteld zijn door het consortium dat het World Wide Web tracht te beheren (het W3C) en specifiek de test-tools van [www.drempelsweg.nl](http://www.drempelsweg.nl) en [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) die ook het perspectief van de minder valide gebruikers hanteren.

Binnen de Informatiekunde zijn sinds de negentiger jaren wetenschappelijke methoden en technieken ontwikkeld om websites op bruikbaarheid en gebruikersvriendelijkheid te testen. Naast taakanalyse en ontwerpmethoden van ‘user interfaces’ bestaan er twee soorten toetsen van bruikbaarheid, namelijk de bruikbaarheidstest (uit te voeren door de doelgroep zelf) en de heuristische evaluatie (uit te voeren door experts). Beide methoden richten zich op drie essentiële componenten van een website (cq. een gebruikers interface):

- De presentatiecomponent van de gebruikersinterface.
- De dialoogcomponent van de gebruikersinterface.
- De inhoudscomponent van de gebruikersinterface.

Men ziet hier de systeemtechnische lagenstructuur van een website waarbij de interactie tussen systeem en gebruikers in feite in drieën is verdeeld. Bij het ontwikkelen van een 'keurmerk' voor een website zijn dit dus de drie belangrijkste domeinen waarvoor concrete criteria opgesteld moeten worden. De wetenschappelijke goeroe op het terrein van de *usability engineering* (zoals dit vakgebied internationaal bekend staat), Jakob Nielsen, heeft recentelijk een lijst van criteria opgesteld waaraan website voor ouderen specifiek zouden moeten voldoen. Daarbij wordt de bovenstaande driedeling in acht genomen (Nielsen Norman Group Report, 2003). Bij de lijst van 46 criteria die Nielsen heeft ontwikkeld moet echter bedacht worden dat deze opgesteld zijn op basis van Amerikaanse websites en proefpersonen. Ook heeft Nielsen zijn criteria niet specifiek gericht op websites die overheidsinformatie representeren, laat staan de specifieke schakels in de keten rond het ouderenbeleid.

De ICT-kansen die wordt voorgesteld is gestoeld op een voor de hand liggende gedachte. De Nielsen-criteria vormen een wetenschappelijk gefundeerde basis voor het beoordelen van websites voor ouderen en kunnen getest en omgewerkt worden voor de Nederlandse situatie. En wel voor die sites waarop de actoren rond het ouderenbeleid zich presenteren. Zowel experts als de doelgroep zelf komen als concrete pre-testers in aanmerking. Na voldoende testen is een volgende belangrijke stap het daadwerkelijk beheren, toepassen en verankeren van de test als keurmerk. Een keurmerk zonder controle, sanctie of beloning blijft immers een 'papieren tijger' waarvan de meerwaarde moeilijk aan te geven is.

### **3.4 ICT-kansen voor de ICT-averse ouderen in de beleidsketen: de top box plus**

Knelpunten die specifiek te maken hebben met 'multi-channeling', de generieke behoefte om informatie via verschillende kanalen te verkrijgen, spelen vooral bij de groep 'niet kunnen' in onze vierdeling. Respect voor de achterstand die sommigen ouderen ervaren ten aanzien van ICT is hier van groot belang. Zoals gezegd zullen ICT-kansen hier dus niet op hun technologische niveau moeten worden uitgekozen, maar juist op hun gebruikersgemak en laagdrempeligheid.

Wat bereikt moet worden, is dat ouderen zien dat verschillende kanalen dezelfde informatie kunnen bevatten en dat media slechts 'dragers' of 'voertuigen' van informatie zijn. Dat is echter een abstracte boodschap. Daarom wordt er veel geïnvesteerd in demonstraties en internetcursussen voor senioren. Speciale experimenten met nieuwe media waarin ICT verpakt zit, zijn echter niet altijd alleen maar succesvol gebleken. In de gemeente Aalborg wist men dat zelfs een ingeburgerde voorziening als huursubsidie onderbezetting kent. Gelden voor de Wet Voorzieningen Gehandicapten werden niet volledig uitgegeven omdat de vraag uitbleef. De mensen voor wie deze bedoeld zijn, staan het verst af van de informatiemaatschappij. Daarom besloot de gemeente informatie uit te dragen via allerlei kanalen: toneel, video, een eetproject, de gemeentecourant en te voet. Ook is men in 2000 digitaal gegaan. Op gemakkelijk te bereiken plaatsen kwamen eenvoudig te bedienen informatiezuilen te staan met informatie voor ouderen en gehandicapten. Maar hoewel de supermarkt en het café makkelijk te bereiken plaatsen zijn, bleken het geen logische plaatsen te zijn ("Wie gaat er op een paal in de supermarkt uitzoeken hoe je aan

een rolstoel kunt komen?"). Toch biedt het aanspreken van verschillende kanalen en het onderbrengen van ICT bij bekende zaken goede mogelijkheden om burgers te bereiken.

Een medium waar ouderen bijna volledige vertrouwdheid mee bereikt hebben is de televisie. Hoogstens de zenderinstelling en de afstandsbediening vormen soms een technische barrière. De derde ICT-kans die hier wordt voorgesteld is de 'top-box plus'. Deze kans omvat de volgende elementen:

- Elke (oudere) burger krijgt een gratis 'top box plus', een kastje aangesloten op de TV dat internetverbinding en beeldtelefonie mogelijk maakt.
- De box is gekoppeld aan een centrale helpdesk op regionaal niveau, bijvoorbeeld een bibliotheek of informatiewinkel.
- De helpdesk biedt hulp bij zowel technische als inhoudelijke vragen van ouderen en wordt ondersteund door CRM-systemen en beeldtelefonie.
- Deskundige consultants bezetten de helpdesk en vervullen de rol van:
  - 'case manager', een laagdrempelige adviseur en persoonlijke informant tussen oudere en de (beleids)keten
  - 'personal coach', een motiverende leraar in het overwinnen van technologie-drempels.

De ICT-kans is dus zodanig ingericht dat ICT met zo min mogelijk 'toeters en bellen' de thuissituatie van de oudere bereikt. De top box werd reeds in 1997 door Philips geïntroduceerd, juist voor de doelgroep die geen extra en nieuw apparaat wilde gebruiken. Uit de opmerkingen van experts en ervaringsdeskundigen is echter geleerd dat het ook bij een dergelijke 'minimale' toepassing belangrijk is persoonlijke bijstand en hulp te kunnen inschakelen. De huidige beeldtelefoon- of webcam-technologie biedt een oplossing voor het realiseren van instructie en menselijk contact op afstand, in dit geval te organiseren via een callcenter-achtig organisatiemodel. Ook het beheren van informatiesystemen en internet-toepassingen op afstand is heden ten dage in technisch opzicht geen probleem meer.

### **3.5 ICT-kansen voor het betrekken van ouderen in de beleidsketen: het ouderen-telepanel**

De laatste ICT-kans richt zich op het bereiken van een representatief deel van de doelgroep, want het doel is om de wensen en behoeften die specifiek bij ouderen leven goed in kaart te brengen om zo de informatievoorziening te verbeteren. Het opzetten van een vast (consumenten)panel is een bekende techniek om regelmatig gedrag en meningen te peilen. Verschillende gemeenten, organisaties en belangenbehartigers hebben de beschikking over eigen panels die zij incidenteel of regelmatig bevragen. Hiervoor kunnen allerlei methoden gehanteerd worden: schriftelijke of digitale vragenlijsten, telefonische enquêtes en face-to-face contacten tijdens individuele of groepsbijeenkomsten. Van specifieke ouderenpanels wordt gebruik gemaakt door bijvoorbeeld [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) die ouderen websites laat beoordelen op relevantie en door het NIPO dat meningen en consumentengedrag van ouderen peilt.

In dit onderzoek is het 'ouderen telepanel' de vierde ICT-kans. Om hiermee knelpunten in de informatievoorziening op te lossen is het belangrijk dat een dergelijk ouderenpanel meerdere doelen dient:

- behoeften en wensen inventariseren
- oordeel vragen over informatieproducten



Met name de tweede doelstelling is in dit kader innovatief omdat de meeste panels alleen gebruikt worden om meningen en (consumenten)gedrag te peilen. In dit geval echter, worden ouderen met name verzocht om brieven, folders, websites, e.d. van de overheid en uitvoeringsinstanties op hun relevantie, bruikbaarheid en begrijpelijkheid te testen. De eerder genoemde onbegrijpelijke en onvolledige brief van het College van Zorgverzekeringen over de eigen bijdrage thuiszorg, waarop duizenden ouderen hun thuiszorg opzegden, had voorkomen kunnen worden wanneer deze brief eerst aan een panel was voorgelegd.

De ICT-component van deze kans is om met behulp van een PC en Internet met het ouderenpanel te communiceren. Hierdoor kunnen op een snelle wijze gegevens worden opgeslagen en uitgewisseld. Om een werkelijk representatieve groep te verkrijgen dienen de ouderen zonder ICT-apparatuur uiteraard ook bereikt te worden. Hier kan de kans twee vliegen in één klap slaan. In ruil voor deelname aan het ouderen-telepanel wordt de benodigde apparatuur gratis uitgeleend aan ouderen. Zij worden over de eerste drempels heen geholpen door middel van gratis startcursussen. De gehanteerde panelvorm leidt tot regelmatig gebruik en toenemende vaardigheden en vertrouwen. Concreet bestaat de kans uit de volgende onderdelen:

- Elke oudere burger van het telepanel krijgt een gratis PC, een breedband-verbinding en een basiscursus PC- en internetgebruik.
- In ruil daarvoor neemt de oudere burger regelmatig deel aan *on-line* onderzoek.
- Deelname aan dit *on-line* gebeurt zoveel mogelijk samen met steeds een andere kennis, vriend(in), of familielid in dezelfde leeftijdscategorie.
- Alle organisaties in de keten rond het ouderenbeleid worden verplicht eens per jaar gebruik te maken van het ouderenpanel.
- Mailings, brieven en berichten boven een bepaalde oplage dienen eerst aan het panel te worden voorgelegd.

Dit pakket van acties zorgt er op een aantal manieren voor dat het panelidee verder uitgebuit wordt dan gebruikelijk. De uitstraling van het panel wordt breder dan alleen de geselecteerde oudere, wanneer als voorwaarde wordt gesteld dat hij of zij samen met steeds een andere oudere burger de vragenlijst achter de PC invult. Op die manier kan de 'telepanel-oudere' als ambassadeur fungeren, zowel wat betreft het nuttig gebruikmaken van ICT als wat betreft de motivatie om meningen aan instanties kenbaar te maken.

Tevens wordt ervoor gezorgd dat aan de 'back office'-kant van de beleidsketen het panel systematisch wordt gebruikt door relevante organisaties roulerend de kans (dan wel de opdracht) te geven om vragen te stellen en informatieproducten voor te leggen. De eerste investering in apparatuur en training zullen wellicht hoog zijn, maar betalen zich ook uit omdat van de panelleden verwacht wordt de verplichting na te komen om wekelijks mee te doen aan onderzoek.

### **3.6 De vier ICT-kansen samengevat**

Met de keuze voor de vier hierboven gepresenteerde ICT-kansen wordt expliciet ingespeeld op de spreiding binnen de doelgroep van oudere burgers. Hiermee wordt de kans vergroot dat het uiteindelijke doel, vraagsturing, beter wordt bereikt. We zien dat de uitdagingen goed aansluiten bij de issues die uit de vorige fase van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Transparante en betrouwbare informatievoorziening door een goed samenwerkend beleidsketen, aantrekkelijke en

sneller informatie waar ouderen mee uit de voeten kunnen, en multi-channeling, gebruikersgemak en herkenbaarheid; dit zijn ook de knelpunten die experts en ervaringsdeskundigen gezamenlijk op de kaart zetten. De ICT-kansen zijn hieronder in tabel 4 ingedeeld naar de segmentering uit het vorige hoofdstuk.

Tabel 4: Indeling van ICT-kansen naar de vier ouderen-segmenten

		'Kunnen'	
		'Niet'	'Wel'
		'Willen'	'Niet'
	'Wel'	2. 'ouderen-telepanel'	4. 'persoonlijk webfolio'

In dit onderzoek is ervoor gekozen om door middel van literatuurstudie en het raadplegen van professionele netwerken voor elk van de segmenten een concrete ICT-kans te bedenken en en uit te werken. Deze aanpak is uiteraard niet representatief voor alle innovatieve projecten die in Nederland en elders op deze gebieden bestaan. Dat is echter ook niet het doel in deze fase van dit onderzoek. Het doel is om overtuigende en inspirerende initiatieven uit de praktijk concreet tegen het licht te houden van experts en ervaringsdeskundigen. Omdat de expertgroepen zeer verschillende beleidsterreinen vertegenwoordigen, dienen de potentiële ICT-kansen terreindoorsnijdend of terreinoverstijgend te zijn. Daarmee wordt tevens de tweede belangrijke randvoorwaarde vervuld die aan het einde van de vorige paragraaf was geformuleerd. De verkozen ICT-kansen zullen steeds betrekking hebben op de procesgang binnen de beleidsketen rond het ouderenbeleid, inclusief de burger als het eindpunt hiervan.

## 4 De ICT-kansen beoordeeld

### 4.1 Inleiding

In deze paragraaf worden de reacties van experts en ervaringsdeskundigen op de vier ICT-kansen weergegeven. In het Utrechts Universitair Beleidslaboratorium (UBL) zijn opnieuw drie sessies met experts georganiseerd. De samenstelling van de drie groepen is wederom heterogeen; vertegenwoordigers van de gehele keten zijn uitgenodigd om deel te nemen en de groepen hebben een zelfde evenwicht in ouderen-gerelateerde en niet-ouderen-gerelateerde organisaties als tijdens eerste ronde de brainstormsessies. Om een verdiepingsslag ten opzichte van deze eerdere sessies mogelijk te maken, is de samenstelling van de expertgroepen zo veel mogelijk gelijk gehouden. In totaal zijn 27 experts in de gelegenheid geweest hun mening over de ICT-kansen kenbaar te maken tijdens een UBL-sessie. Voor een belangrijk deel betreft het experts die ook aanwezig waren bij de brainstormsessies over knelpunten tijdens de eerste ronde. Om de gelegenheid te hebben elke ICT-kans in voldoende detail te bespreken, zijn de verschillende kansen over de expertsessies verdeeld. Tijdens de eerste sessie zijn het persoonlijk webfolio en het ouderen-telepanel aan bod geweest. De tweede sessie is in zijn geheel ingeruimd voor het ouderenkeurmerk voor websites en in de derde zijn de top box plus en het ouderen-telepanel besproken. De werkwijze tijdens de expertsessies is vergelijkbaar met die in de eerste fase. Een deel van de tijd is besteed aan een elektronische brainstorm waarmee input gegenereerd wordt voor de plenaire discussie. Hierin zijn zowel positieve als negatieve punten besproken en kritieke succesfactoren voor een geslaagde introductie van de ICT-kans benoemd.

Net als in de input fase zijn naast de experts ook ervaringsdeskundigen aan het woord geweest. De vier ICT-kansen zijn samen met de vragen en opmerkingen van de experts aan de ervaringsdeskundigen voorgelegd. Ook voor deze groepen geldt dat zij qua samenstelling voor een belangrijk deel gelijk zijn aan de groepen uit de eerste fase van het onderzoek. De 21 ervaringsdeskundigen zijn onderverdeeld in een panelgroep 'huidige ouderen (thans 70 jaar of ouder)', een panelgroep 'naderende ouderen' (50 tot 70 jaar) en een panelgroep 'toekomstige ouderen' (30 tot 50 jaar). Met de verschillende panelgroepen zijn groepsgesprekken gevoerd in een rustige, niet elektronische omgeving. Per panelgroep zijn twee ICT-kansen behandeld. Het persoonlijk webfolio en het ouderenkeurmerk zijn kansen die gericht zijn op de rechter kolom van tabel 3, die van 'wel kunnen'. Omdat de meest ICT-vaardige ervaringsdeskundigen zich in de panelgroep 'toekomstige ouderen' (30 tot 50 jaar) bevinden, zijn deze twee kansen hier voorgelegd. Het idee van de top box plus, die bedoeld is voor ouderen die 'niet kunnen', is besproken met de panelgroepen 'naderende ouderen' (50 tot 70 jaar) en 'huidige ouderen' (70+). De tweede ICT-kans die met deze groepen besproken is, is het ouderen-telepanel dat zich richt op een representatief deel van de doelgroep en dus zowel op ouderen die 'kunnen' als op ouderen die 'niet kunnen'. Ook de groepsgesprekken met ervaringsdeskundigen zijn in de tweede ronde op een vergelijkbare manier ingericht als in de eerste ronde. Goede en slechte aspecten die per ICT-kans onderscheiden kunnen worden, zijn in steekwoorden op memoblaadjes genoteerd en vervolgens plenair geclusterd en besproken.

## 4.2 Het persoonlijk webfolio

De ICT-kans persoonlijk webfolio is aan de hand van het volgende overzicht aan de experts (sessie 1) en ervaringsdeskundigen (toekomstige ouderen, 30 tot 50 jaar) gepresenteerd:

- Elke (oudere) burger krijgt een eigen website: het persoonlijke webfolio
- Op het webfolio worden alle kopieën van relevante overheidsinformatie en -communicatie betreffende de individuele burger centraal 'gelogd'
- De (oudere) burger zelf heeft on-line inzage in zijn/haar website, en ook geautoriseerde familieleden en (mantel)zorgers hebben dat
- Aangesloten overheidsinstanties en uitvoeringsinstellingen zijn verplicht de website te updaten en te raadplegen
- De (oudere) burger, dan wel haar geautoriseerde familieleden en (mantel)zorgers, kunnen de informatie op de persoonlijke webfolio controleren en annoteren

### Toetsing bij experts

Gevraagd naar een eerste reactie op het idee van een persoonlijk webfolio is de respons overwegend positief. Eén van de aansprekende aspecten van het persoonlijk webfolio is dat de burger vrager kan zijn en niet het aanbod uitgangspunt is. Informatie wordt niet meer ongevraagd toegestuurd, maar de burger bepaalt door het aanmaken van een eigen profiel welke informatie wel en niet wordt aangeboden. Bijkomend voordeel is dat het scherm 'leniger' is dan papier: men kan vergroten, verkleinen en toelichting zoeken. Bovendien kan bij een veranderende informatiebehoefte het profiel, en daarmee het informatieaanbod, worden aangepast. Ook zou het persoonlijk webfolio een efficiëntieslag mogelijk maken: het contact blijft beperkt tot momenten waarop daar aanleiding toe is.

Naast positieve aspecten hebben de experts ook de nodige knelpunten bij de ICT-kans van het persoonlijk webfolio gesignaleerd. Eén van de belangrijkste is de samenwerking tussen verschillende partijen. Samenwerking en goede communicatie tussen aanbieders is een voorwaarde voor het succesvol functioneren van het persoonlijk webfolio. Bij ontwikkelingen zoals het Elektronisch Patiënten Dossier, informatiewinkels en portals blijkt echter dat voornamelijk private partijen hun informatie niet gemakkelijk ter beschikking stellen. Hiervoor wordt vaak het privacyargument aangevoerd. De experts zijn van mening dat privacy een belangrijk aandachtspunt is, maar ook vaak misbruikt wordt als argument om niet aan informatiedeling te hoeven meewerken. Een tweede knelpunt is de angst voor misbruik door aanbieders. De informatie op het persoonlijk webfolio van de burger is bekend bij aanbieders en zij zouden hierop in kunnen spelen en burgers ongevraagd kunnen benaderen met bepaalde producten of diensten. Het risico bestaat dat aanbodsturing de boventoon gaat voeren over vraagsturing. Dit laatste wordt, evenals bij een eerdere brainstormsessie, als knelpunt op zich aangemerkt: als men uit gaat van vraagsturing ligt hieraan de vooronderstelling ten grondslag dat burgers hun wensen, vragen en behoeften kunnen bepalen en onder woorden brengen. Niet alle oudere burgers beschikken over deze competentie. Daarnaast doet het persoonlijk webfolio een beroep op de computervaardigheden en financiën van de oudere burger. Omdat deze niet voor iedereen gelijk zijn, ontstaat een verschil in de toegankelijkheid van informatie tussen groepen ouderen. Eén van de experts werpt dan ook de vraag op of deelname aan het persoonlijk webfolio facultatief is of verplicht. Hieraan gerelateerd is de opmerking dat oudere burgers soms het antwoord op hun vraag al weten en eigenlijk geen informatie zoeken maar persoonlijk contact. Communicatie via

een digitaal medium zou eenzaamheid met zich mee kunnen brengen. Een laatste knelpunt betreft het gegeven dat het persoonlijk webfolio gepresenteerd is als oplossing voor de backoffice problematiek. Met de noodzakelijke herziening van organisatie- en werkprocessen gaan hoge kosten gepaard. De informatiesystemen van de verschillende (afdelingen van) aanbieders moeten bijvoorbeeld op elkaar afgestemd worden.

Om zo veel mogelijk op bovengenoemde knelpunten te anticiperen, zijn in de expertsessie kritieke succesfactoren gedefinieerd. Een eerste kritieke succesfactor is het helder krijgen van de meerwaarde van het persoonlijk webfolio voor aanbieders. Aanbieders krijgen via het webfolio bijvoorbeeld extra informatie over hun doelgroep. Ook kan het persoonlijk webfolio leiden tot een afname in het aantal aanvragen voor informatie dat een aanbieder te verwerken krijgt. Door de meerwaarde te benadrukken, zou samenwerking tot stand kunnen komen zonder dat teruggevallen moet worden op het dreigen met sancties. Ten tweede moet ook de oudere burger overtuigd worden. De informatie die via het persoonlijk webfolio ter beschikking wordt gesteld, moet compleet zijn en afgestemd op de gebruiker. Samen met de doelgroep kan bepaald worden welke informatie er via het persoonlijk webfolio beschikbaar komt en welke eisen hieraan gesteld worden qua inhoud en format. Vervolgens kan de individuele oudere burger hieruit een keuze maken, hij/zij heeft zelf de regie in handen. Om zicht te krijgen op wat aanbieders en oudere burgers precies willen en kunnen met een persoonlijk webfolio raden de experts aan om te beginnen met een pilot. Hiervan zijn de gevolgen te overzien en er kan tevens gekeken worden naar de economische voorwaarden om het concept groter op te gaan zetten. Aan de pilot zou een beperkt aantal aanbieders moeten deelnemen. Vanuit verschillende terreinen (zorg, wonen, sociale zekerheid etc.) kunnen voorbeelden worden opgenomen. Welke precies wordt bepaald door de doelgroep zelf.

### **Toetsing bij ervaringsdeskundigen**

Het idee van een persoonlijk webfolio waarop relevante informatie terug te vinden is, spreekt de ervaringsdeskundigen aan. Als alle informatie bij elkaar wordt gebracht, wordt het een stuk overzichtelijker. Hierdoor worden lange zoektochten langs verschillende kanalen zoals bibliotheek, internet en teletekst voorkomen. Daarnaast wordt bewerkstelligd dat mensen zicht hebben op de informatie waar mee gewerkt wordt en eventuele onjuistheden kunnen signaleren. Zij zijn hierbij niet gebonden aan werktijden van 9 tot 5 maar kunnen op het moment dat het hen uitkomt over informatie beschikken. Het persoonlijk webfolio lijkt een eenvoudig en goed systeem waardoor ook het werk van intermediairs vergemakkelijkt wordt. De ervaringsdeskundigen geven aan dat het vaak voor komt dat men niet alleen zicht moet hebben op de eigen informatie maar ook op die van kinderen, ouders of, in het geval van casemanagers, cliënten. Naast het gebruiksgemak wordt als tweede belangrijke pluspunt het feit dat de burger zelf de inhoud bepaalt, genoemd. Niet het complete, deels ongewenste, aanbod wordt gepresenteerd maar er kan gevraagd worden om alleen die specifieke informatie waar men behoefte aan heeft.

De toegankelijkheid van een persoonlijk webfolio is echter niet voor iedereen even groot. Niet alle oudere burgers zijn even computervaardig en verplicht gebruik van een webfolio is dus niet gewenst. Er zal een goed alternatief moeten zijn. Het risico is dat het persoonlijk webfolio en de gewone post naast elkaar blijven bestaan en men alles dubbelop krijgt. Een tweede knelpunt dat te maken heeft met toegankelijkheid is financiën. Er wordt opgemerkt dat burgers die het niet breed hebben goed op de hoogte moeten zijn van bijvoorbeeld subsidieregelingen. Maar juist zij beschikken niet over de faciliteiten om hun persoonlijk webfolio te kunnen raadplegen. Een volgend knelpunt dat de ervaringsdeskundigen voorzien, is het beschikbaar komen van alle

benodigde informatie en documentatie. De bureaucratie is log en als instellingen informatie al vrijgeven hoe lang duurt het dan voordat deze op het persoonlijk webfolio te vinden is? Als de informatie beschikbaar is, dient zich een volgend knelpunt aan: privacy. Ervaringsdeskundigen vragen zich af of verschillende aanbieders informatie uit gaan wisselen en gebruiken zonder dat de burger daar weet van heeft ("wat gebeurt er allemaal achter je rug om?"). Als gegevens digitaal zijn opgeslagen, bestaat bovendien de kans dat hackers er bij komen en kwaad mee kunnen. Daarnaast kan het gebeuren dat op een bepaald moment iemand wel toestemming verleent, maar in de toekomst niet meer wil dat deze persoon bij deze gegevens kan. In allerlei varianten is de bescherming van persoonlijke informatie een belangrijk knelpunt voor de (oudere) burgers. Waar zij ook een risico zien, is in de gevolgen van vraagsturing. Als men zelf bepaalt welke informatie men wil ontvangen, dan zijn de gevolgen van deze keuze niet altijd te overzien. Men kan te maken krijgen met een 'information overload' en door de bomen het bos niet meer zien. Met betrekking tot de kwaliteit van de geboden informatie wordt er op gewezen dat er geen 'overheidstaal' gebruikt moet worden. Als laatste knelpunt komen aspecten van het digitale medium aan bod. Als er digitaal gecommuniceerd wordt, krijgt men te maken met problemen die zich ook bij e-mail voordoen: spam, informeel taalgebruik, ellenlange of juist geen uitwisseling van berichten. Persoonlijke communicatie geniet de voorkeur, omdat men dan als persoon en niet als nummer behandeld wordt en minder makkelijk wordt afgescheept. Hier staat tegenover dat bij e-mail men de informatie wel zwart op wit hebt.

De ervaringsdeskundigen zien niet voor alle knelpunten oplossingen. Als ter afsluiting van de discussie gevraagd wordt wie wel en wie niet gebruik zou gaan maken van een persoonlijk webfolio, zijn de verhoudingen 2/3 om 1/3. De reden om er voor te kiezen (voorlopig) geen gebruik van het persoonlijk webfolio te maken, lijkt voor een belangrijk deel gebaseerd te zijn op een gebrek aan vertrouwen. Men vertrouwt er niet op dat er complete en juiste informatie ter beschikking zal worden gesteld en er is de angst dat de persoonlijke informatie misbruikt zal worden door aanbieders, hackers of anderen. Een kritieke succesfactor is het vergroten van de toegankelijkheid door het aanbieden van eenvoudige en niet te dure cursussen. Daarnaast zou er goed samengewerkt moeten worden door overheden, aanbieders en burgers. In de vorm van een pilot kan één en ander uitprobeerde worden.

### **Gewogen eindoordeel en knelpunten van de ICT-kans**

De positieve aspecten die experts én ervaringsdeskundigen zien in de ICT-kans persoonlijk webfolio komen voor een belangrijk deel overeen. De kans is ontwikkeld vanuit het idee dat het overzichtelijk en toegankelijk presenteren van relevante informatie de 'empowerment' van oudere burgers in de hand werkt. Zowel experts als ervaringsdeskundigen zijn van mening dat het goed is om de regiefunctie bij de burger te leggen en vraaggestuurd in plaats van aanbodgestuurd invulling te geven aan het persoonlijk webfolio. De ervaringsdeskundigen (in de leeftijd van 30 tot 50 jaar) benoemen hierbij nadrukkelijk het voordeel om ook op eenvoudige wijze de beschikking te hebben over de informatie van diegenen waarvoor zij zaken regelen, namelijk hun kinderen en ouders. De experts zien efficiëncymogelijkheden voor de aanbieders als een belangrijke meerwaarde.

De probleemdomen die gesignaleerd worden, vertonen veel overlap: verschillen in toegankelijkheid door vaardigheden en financiële mogelijkheden, het moeizaam beschikbaar komen van de benodigde informatie van relevante partijen, de competenties van ouderen om op een goede manier invulling te geven aan vraagsturing. Aan het knelpunt persoonlijke communicatie wordt door experts en ervaringsdeskundigen op een andere manier invulling gegeven. De experts merken op dat oudere burgers soms op zoek gaan naar persoonlijk contact

om een sociaal isolement tegen te gaan. De ervaringsdeskundigen, die nog relatief jong zijn en voldoende gelegenheid tot sociale contacten hebben, ambiëren persoonlijk contact vooral omdat dit eenvoudiger of tot kwalitatief betere informatie zou leiden dan digitaal contact. De angst dat informatie misbruikt zal worden, wordt door de experts wel benoemd, maar is qua urgentie als veel prominenter knelpunt naar voren gekomen tijdens het gesprek met de ervaringsdeskundigen. Viervijfde van de ervaringsdeskundigen heeft als knelpunt voor het persoonlijk webfolio privacy, hackers of “*wat gebeurt er achter je rug om?*” opgeschreven.

Als het persoonlijk webfolio langs de richtlijnen voor een goede ICT-kans wordt gelegd, zien we het volgende:

- *Houdt de oplossing rekening met de diversiteit van de doelgroep?*  
Het persoonlijk webfolio is een ICT-kans die gebruikt kan worden door personen die ‘wel kunnen’. Oudere burgers voor wie ICT niet of niet eenvoudig toegankelijk is, kunnen (mantel)zorgers autoriseren het webfolio in te zien en dus indirect hun persoonlijke informatie bekijken en controleren.
- *Heeft de oplossing waarde voor meerdere (beleids)terreinen?*  
Zowel experts als ervaringsdeskundigen hebben opgemerkt dat het webfolio ‘compleet’ en dus terreinoverstijgend zou moeten zijn.
- *Is de oplossing op korte termijn haalbaar?*  
Het internet burgert steeds verder in. Op korte termijn zal nog niet iedereen er vertrouwd mee zijn, maar daarvoor biedt de autorisatie van anderen een uitwijkmogelijkheid.
- *Brengt de oplossing zeer hoge kosten of financiering met zich mee?*  
Om de backoffice-problematiek op te lossen zullen organisatie- en werkprocessen omgevormd moeten worden en dat brengt hoge kosten met zich mee. Ook los van deze ICT-kans zullen deze echter naar alle waarschijnlijkheid gemaakt moeten worden.
- *Draagt de oplossing concreet bij aan de verbetering van publieke prestaties?*  
Het persoonlijk webfolio poogt een efficiëncyslag te maken. Door informatie overzichtelijk te presenteren kunnen oudere burgers deze op eenvoudige wijze controleren.
- *Zijn bij de oplossing meerdere partijen betrokken?*  
Alle relevante partijen moeten informatie op het persoonlijk webfolio updaten.

De experts en ervaringsdeskundigen vinden beide dat het persoonlijk webfolio het beste eerst in de vorm van een pilot uitgeprobeerd kan worden. Voor de ervaringsdeskundigen is het belangrijk dat de meerwaarde en betrouwbaarheid van het webfolio voor (oudere) burgers duidelijker wordt. De experts geven aan dat daarnaast ook de meerwaarde voor aanbieders aandacht verdient. Deze meerwaarde zit bijvoorbeeld in het feit dat de aanbieder zicht heeft op de informatie waarover andere aanbieders beschikken. Een zo compleet mogelijk webfolio is vanuit dit oogpunt wenselijk. Echter, als de burger zelf bepaalt welke informatie wel en niet wordt opgenomen, bestaat de kans dat er maar weinig extra informatie voor de aanbieder te verkrijgen is. Dit dilemma doet zich ook voor bij de opzet in de vorm van een pilot. Aan de ene kant is het gemakkelijker om een beperkt aantal aanbieders bij elkaar te krijgen en te enthousiasmeren. Aan de andere kant neemt de aantrekkelijkheid voor deelname toe naarmate het aantal samenwerkingspartners toeneemt.

### **4.3 Een ouderenkeurmerk voor websites**

Het idee om een keurmerk te ontwikkelen voor websites die voor een belangrijk deel bezocht (zullen) worden door ouderen is in de tweede expertsessie besproken. Nadat de experts hun

eerste indruk van deze ICT-kans gegeven hadden, is de theorie uit de Informatiekunde (zoals deze in hoofdstuk 3 terug te vinden is) gepresenteerd. Naar aanleiding hiervan zijn de criteria die Jakob Nielsen heeft opgesteld om de presentatie-, dialoog- en inhoudscomponent van de gebruikersinterface te beoordelen, besproken. Een selectieproces leverde tien criteria op die volgens de experts belangrijk zijn om websites te beoordelen. Met de panelgroep 'toekomstige ouderen' (30 tot 50 jaar) is het idee van een ouderenkeurmerk voor websites bediscussieerd en zijn een aantal beoordelingscriteria bedacht en besproken.

### **Toetsing bij experts**

Het concept ouderenkeurmerk voor websites roept veel discussie op. Ten eerste moet er een onderscheid gemaakt worden in vorm en inhoud. Het Landelijk Bureau Toegankelijkheid (LBT), uitvoerder van het project "*Drempels Weg*" toetst reeds de toegankelijkheid van websites qua vorm (lettergrootte, kleur, structuur). Daarnaast kan de inhoud van een website beoordeeld worden op actualiteit, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid. Ten tweede gaat de voorkeur van sommige experts uit naar richtlijnen, terwijl anderen een keurmerk toch krachtiger vinden. Ook alternatieven zoals een korte evaluatie van een website of het toekennen van prijzen aan goede initiatieven worden geopperd. Een stempeltje 'goed' of 'fout' is niet de bedoeling. Er worden twee punten genoemd waarop een keurmerk/richtlijn een positieve invloed kan hebben. Het eerste is in de preventieve sfeer. Als in de ontwerpfase een overzicht aangehouden wordt van de aandachtspunten zoals ze door het LBT of W3C geformuleerd zijn, ontstaat er een website die qua vorm toegankelijker is dan de gemiddelde site die op het world wide web te vinden is. Het tweede pluspunt betreft de inhoud. Er is nog meerwaarde te behalen met het uitspreken van een kwaliteitsoordeel.

Tegenover de pluspunten staat een behoorlijk aantal bedenkingen. Met de opmerking "*al weer een keurmerk*" wordt gesignaleerd dat er al een heel aantal keurmerken bestaan en de toegevoegde waarde van dit keurmerk naast of bovenop de andere voldoende duidelijk moet zijn. Hier worden vraagtekens bij geplaatst, want wat is de consequentie van het bezoeken van een website met of zonder ouderenkeurmerk? Is het voor aanbieders aantrekkelijk om moeite te doen en geld te betalen om zo'n keurmerk te bemachtigen? Als men zich richt op het marktsegment ouderen wellicht wel. Ook kan via de ouderenbonden vorm gegeven worden aan de publieke opinie. Voor publieke instellingen zijn de prikkels om een keurmerk te behalen lager alhoewel daar een beweging richting kwaliteitsbewaking waar te nemen is. De ervaring leert echter dat een seniorenlabel ook stigmatisering met zich meebrengt. Het seniorenlabel dat door gemeenten is ingevoerd om een stimulans te geven aan het beschikbaar komen van ouderenwoningen, is inmiddels omgedoopt tot woonkeur. Dit omdat vijftigers als potentiële kopers werden afgeschrikt door het label 'senior'. Er zijn zowel groepen ouderen als aanbieders die absoluut wel en andere die zeker niet gediend zijn van een ouderenkeurmerk. Hoe groot elk van deze groepen is, is niet bekend. Een laatste knelpunt dat door de experts naar voren is gebracht, is de borging van kwaliteit. Als een keurmerk eenmaal is toegekend, moet er regelmatig gecontroleerd worden of de website nog steeds voldoet aan de criteria op basis waarvan het keurmerk in eerste instantie is toegekend.

Er worden door de experts twee kritieke succesfactoren onderscheiden voor het bruikbaar zijn van een ouderenkeurmerk voor websites. De eerste betreft de meerwaarde voor aanbieders om over een dergelijk keurmerk te beschikken: kan er commercieel voordeel of publieke waardering mee behaald worden? Als tweede factor wordt benoemd het inhoudelijk beoordelen van websites. Uitspraken over alleen de vorm, die algemeen toepasbaar zijn, zijn niet voldoende. De



meerwaarde zit hem vooral in een kwaliteitsoordeel over de accuraatheid, betrouwbaarheid en actualiteit van informatie. Hiervoor dient een inhoudelijk expert een oordeel te vellen.

Nadat in algemene termen over een ouderenkeurmerk voor websites is gesproken, zijn Nielsens criteria voor ouderenwebsites behandeld. Zijn 46 criteria kunnen ondergebracht worden in drie componenten op basis waarvan een evaluatie gegeven kan worden; presentatie-, dialoog- en inhoudscriteria. Hiervan benoemt Nielsen er respectievelijk 25, 14 en 7. De volledige lijst is opgenomen in Bijlage 1.

Aan de experts is gevraagd het belang van de verschillende criteria in rapportcijfers te vertalen. De tien criteria die door de experts het belangrijkste worden geacht voor websites voor ouderen, zijn terug te vinden in Tabel 4.

Tabel 5: De belangrijkste criteria websites voor ouderen

- 
- Zorg dat de homepage snel wordt geladen
  - Voorkom gebruik van 'web-termen'
  - Schrijf begrijpelijke teksten
  - Voorkom dat advertenties op de site lijken op standaard Windows dialoog boxen
  - Construeer heldere en niet-bedreigende informatieberichten en foutmeldingen
  - Als een link verwijst naar een andere site, ga dan direct naar de relevante pagina binnen de andere site, in plaats van naar de homepage
  - Zorg dat de gebruiker goed wordt ondersteund in het proces van het vinden van informatie, formulieren invullen en het uitvoeren van andere taken
  - Als blijkt dat een ingevuld scherm een fout bevat, laat de gebruiker dan niet alle velden opnieuw invullen, maar alleen het foute scherm
  - Schrijf begrijpelijke help-informatie
  - Biedt een knop om het lettertype te vergroten
- 

Met de tien bovengenoemde criteria als leidraad hebben de experts de website van een publieke instelling bezocht en beoordeeld op toegankelijkheid en bruikbaarheid voor ouderen. Op de vraag of het een ICT-kans is om dit structureel te gaan doen, wordt positief gereageerd. Een aantal experts geeft aan dat het moeilijk zal zijn om harde criteria op te stellen en operationaliseren, maar vrijwel allemaal voelen ze wel wat voor een beoordeling van websites door ouderen. Dit zou door een panel kunnen gebeuren maar ook de mogelijkheid van het achterlaten van een oordeel door bezoekers wordt geopperd. Hier hoeft niet per se (of per se niet) een keurmerk aan verbonden te worden. Het lijkt zinvoller om kwaliteitseisen – die overigens vaak voor alle burgers en niet alleen de ouderen van belang zijn – op te stellen en hier de nodige ruchtbaarheid aan te geven in de media. Bij de uitvoering zouden de Consumentenbond, ouderenbonden en seniorweb betrokken kunnen zijn. Daarnaast zorgt betrokkenheid van de overheid ervoor dat er daadwerkelijk iets gebeurt met de uitkomsten van beoordelingen. Terreinen waarop een pilot zich zou kunnen richten, zijn het bibliotheekwezen, gemeenten en ministeries.

### **Toetsing bij ervaringsdeskundigen**

Het ouderenkeurmerk voor websites wordt door de toekomstige ouderen, waarvan sommige zich regelmatig en anderen zich nooit op het internet bevinden, als een goed idee bestempeld. De ervaringsdeskundigen verwachten dat op een website die een ouderenkeurmerk draagt goede, betrouwbare informatie staat die in eenvoudige taal geschreven is. Het keurmerk impliceert dat een site gescreend is. Dit geeft duidelijkheid en wekt vertrouwen. Het werkt bovendien

vraagsturing in de hand: de criteria worden opgesteld voor/door ouderen en webmasters moeten aan deze vraag voldoen.

De gepresenteerde ICT-kans roept ook vragen op. Welke websites zouden bijvoorbeeld allemaal een keurmerk moeten hebben? Als alle websites aan dezelfde criteria moeten voldoen, dan wordt het wel erg saai, met name voor jongeren op internet. En wat betekent het als een website het keurmerk niet draagt maar wel de informatie bevat waar men naar op zoek is? De ervaringsdeskundigen vragen zich af wie de criteria opstelt en de tests uitvoert, immers zoveel mensen, zoveel criteria. Deze vraag is tevens interessant in het licht van de arbeidsintensiviteit ervan. Als een website eenmaal het keurmerk heeft, moet deze immers zeer regelmatig gecontroleerd worden. Maar hoe regelmatig en wie gaat dat doen? Een volgend knelpunt is de veelheid aan keurmerken. Op dit moment bestaan er reeds allerhande keurmerken en het is niet wenselijk dat een website straks vol met logootjes staat. Tot slot wordt opgemerkt dat er veel criteria te bedenken zijn waar iedereen baat bij zouden en waardoor het 'ouderenkeurmerk' onnodig een stempel op ouderen (en op de website) drukt.

De ervaringsdeskundigen vinden dat de criteria opgesteld en gecontroleerd zouden moeten worden door mensen uit alle lagen van de bevolking. Expliciet wordt opgemerkt dat ook burgers die op dit moment nog geen internet hebben hierbij betrokken zouden moeten zijn. Dit om te voorkomen dat de niet-representatieve groep van ouderen die op dit moment al fanatieke surfers zijn, de criteria bepaalt. Als voorwaarde voor het goed functioneren van deze ICT-kans wordt genoemd dat veel aanbieders mee moeten werken. Bovendien moet er voldoende aandacht besteed worden aan het onderwerp. Ouderen denken meestal niet na over de betrouwbaarheid en actualiteit van informatie, zij gaan er van uit dat wat er staat waar is. Pas als er een campagne is die duidelijk maakt dat men beter van de ene bron (die over een ouderenkeurmerk beschikt) gebruik kunt maken dan van de andere, wordt men zich hier bewust van.

Na de algemene discussie over een ouderenkeurmerk voor websites, is aan de ervaringsdeskundigen gevraagd wat zij zelf goede criteria zouden vinden. Zij noemen:

- groot lettertype;
- eenvoudig taalgebruik;
- rustige kleuren, liefst zwart/wit;
- geen of niet te veel animaties;
- een boxsysteem of beslissingsboom voor het maken van keuzes;
- slechts een paar frames: één basis en een paar links;
- snelheid;
- een 'ouderenzoekmachine' die de resultaten filtert waardoor alleen maar Nederlandse pagina's te zien zijn.

Een voorbeeld van een goede website die genoemd wordt, is [www.anderslezen.nl](http://www.anderslezen.nl). In de tien door de experts geselecteerde criteria kunnen de ervaringsdeskundigen zich goed vinden. Wat vooral belangrijk wordt gevonden is het schrijven van begrijpelijk teksten.

### **Gewogen eindoordeel en knelpunten van de ICT-kans**

De ICT-kans van een ouderenkeurmerk voor websites is ontwikkeld om zowel de informatievoorziening zelf als ook de representatie ervan te verbeteren. Zowel in de expertsessie als tijdens het groeps gesprek met ervaringsdeskundigen is naar voren gekomen dat aan beide aspecten inderdaad behoefte is. Hiervoor zou een ouderenkeurmerk kunnen worden ingesteld, maar ook alternatieven zoals een uitgeschreven evaluatie of toekenning van een prijs zijn

mogelijkheden. Welke vorm ook gekozen wordt, in elk geval zullen richtlijnen moeten worden opgesteld en tests worden uitgevoerd. Aanbieders die een overzicht hebben van aandachtspunten kunnen zo inspelen op de behoefte van ouderen. Voor ouderen ontstaat hierdoor duidelijkheid: een website met een goede evaluatie/keurmerk is te vertrouwen, hij is toegankelijk en bevat correcte informatie.

In de verschillende bijeenkomsten zijn vergelijkbare drempels gesignaleerd die genomen moeten worden bij de ontwikkeling van een ouderenkeurmerk. De eerste is het opstellen van de juiste criteria. Een aantal experts geeft aan dat het moeilijk zal zijn om criteria te operationaliseren. De ervaringsdeskundigen werpen de vraag op wie hier bij betrokken wordt. Als de criteria eenmaal ontwikkeld zijn, moet de stap van beheren, toepassen en verankeren genomen worden. Een arbeidsintensief maar noodzakelijk vervolg. Daarbij moet ook de vraag beantwoord worden voor welke websites het keurmerk welke meerwaarde heeft. Een laatste knelpunt wordt gevormd door de stigmatisering die uit kan gaan van het label 'ouderenkeurmerk'. Voor bepaalde groepen aanbieders en burgers heeft deze naam onwenselijke negatieve connotaties.

Als het ouderenkeurmerk voor websites langs de richtlijnen voor een goede ICT-kans wordt gelegd, zien we het volgende:

- *Houdt de oplossing rekening met de diversiteit van de doelgroep?*  
Het ouderenkeurmerk richt zich in eerste instantie op een deel van de doelgroep, namelijk zij die 'wel kunnen en niet willen'. Een campagne rondom het keurmerk kan echter tot effect hebben dat (oudere) burgers die nog niet op internet komen en afgeschrikt worden door de wirwar aan informatie zich door het keurmerk ondersteund voelen en het er eens op wagen.
- *Heeft de oplossing waarde voor meerdere (beleids)terreinen?*  
De websites van zowel publieke als commerciële instellingen komen in aanmerking voor een ouderenkeurmerk.
- *Is de oplossing op korte termijn haalbaar?*  
In Amerika heeft Jakob Nielsen reeds criteria opgesteld waar specifiek aan voldaan moet worden wil een website geschikt zijn voor ouderen. Een vertaalslag naar de Nederlandse situatie kan op korte termijn gerealiseerd worden.
- *Brengt de oplossing zeer hoge kosten of financiering met zich mee?*  
Niet alleen de ontwikkeling maar vooral het onderhoud brengt kosten met zich mee. Deze worden deels bekostigd door de instellingen die het keurmerk willen voeren.
- *Draagt de oplossing concreet bij aan de verbetering van publieke prestaties?*  
Met de stelling "Meer websites zullen toegankelijker worden gemaakt als gebruikers vaker klagen bij de aanbieders" ([www.drempelsweg.nl](http://www.drempelsweg.nl)) is 63% van de respondenten het eens. Als het initiatief voor een ouderenkeurmerk veel publiciteit krijgt, zal de druk van de publieke opinie verder toenemen.
- *Zijn bij de oplossing meerdere partijen betrokken?*  
De websites van de partijen in de keten rondom het ouderenbeleid zouden allemaal in aanmerking kunnen komen voor een ouderenkeurmerk.

In de expertsessie en het groepsgesprek is een voorzet gedaan voor het opstellen en selecteren van criteria. De criteria die beide groepen naar voren brengen, zijn onder te brengen onder twee noemers: gebruiksgemak (vorm) en begrijpelijkheid (inhoud). Onder gebruiksgemak vallen criteria als lettertype, kleurgebruik, snelheid van laden en goed doorlinken naar andere sites. Bij begrijpelijkheid betreft het onder andere eenvoudig taalgebruik, alleen Nederlandse zoekresultaten en beslissingsdiagrammen. Naast deze criteria, waarvan zowel experts als ervaringsdeskundigen vinden dat zij opgesteld en beoordeeld kunnen worden door een panel van ouderen, is het voor

een aantal experts een kritieke succesfactor dat er een aanvullend inhoudelijk oordeel geveld wordt. De accuraatheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de informatie op een website moeten beoordeeld worden door iemand die verstand heeft van het onderwerp. Criteria van deze orde zijn in de lijst van Nielsen niet opgenomen en verdienen dus extra aandacht. In totaal is behoefte aan drie typen beoordelingscriteria:

- Vormcriteria, waarbij gedacht kan worden aan die van W3C en het project "*Drempels weg*".
- Inhoudscriteria die de begrijpelijkheid betreffen (eenvoudig taalgebruik etc.).
- Inhoudscriteria die de correctheid/betrouwbaarheid van de informatie betreffen.

Een succesfactor die in het groepsgesprek met ervaringsdeskundigen nadrukkelijker aan bod is geweest dan bij de experts is belang en bekendheid van het ouderenkeurmerk. Veel (oudere) burgers zijn niet bewust bezig met de vraag of de informatie die zij op het internet aantreffen actueel, waar en compleet is. Zij gaan er impliciet van uit dat dit het geval is. Een bewustwordingscampagne moet er toe leiden dat burgers selectiever met informatie op het internet omgaan. Tegelijkertijd kan het ouderenkeurmerk dan geïntroduceerd worden als een richtingaanwijzer. Van een website die er over beschikt, weet men dat deze toegankelijk en betrouwbaar is. Hieruit volgt dat de ICT-kans ouderenkeurmerk voor websites staat of valt bij het aantal aanbieders dat er aan deelneemt. Als slechts een beperkt aantal aanbieders ambieert het keurmerk te verkrijgen, zullen burgers min of meer gedwongen zijn om ook websites zonder keurmerk te blijven bezoeken. De keus blijft dan immers beperkt tussen wel of niet informatie kunnen vinden terwijl de opzet is om een keuze te bieden tussen meer of minder toegankelijk en betrouwbaar informatie vinden.

#### **4.4 De top box plus**

Aan de experts in sessie 3 en twee groepen ervaringsdeskundigen (naderende ouderen van 50 tot 70 jaar en huidige ouderen van 70+) is het idee van top box plus geïntroduceerd middels het volgende overzicht:

- Elke (oudere) burger krijgt een gratis top box op de TV die internet en beeldtelefonie mogelijk maakt
- Daaraan gekoppeld is een bestaande gratis helpdesk (fysiek en telefonisch)
- De helpdesk biedt ook inhoudelijke hulp bij vragen van ouderen
- Deskundige consultants bezetten de helpdesk en vormen een 'casemanager' naar andere instanties toe

## Toetsing bij experts

Driekwart van de experts is van mening dat de top box plus een mooie ICT-kans is om de groep ouderen die wel willen maar niet kunnen te bereiken. Het resterende kwart geeft aan bedenkingen te hebben over de realisatiemogelijkheden en de breedte van het toepassingsdomein. Deze bedenkingen worden in de volgende alinea besproken, hier wordt eerst kort ingegaan op de positieve aspecten die naar voren zijn gebracht. Ten eerste worden er mogelijkheden gezien om met de top box plus groepen allochtonen en analfabeten te bereiken. Hiervoor zouden pictogrammen of spraaktechnologie gebruikt kunnen worden. Ten tweede is de link naar de televisie en teletekst een goede. Veel oudere burgers zijn hier vertrouwd mee. Als door middel van de top box plus bereikt kan worden dat oudere burgers 'empowered' raken dan wordt daarmee een belangrijk punt gescoord. Er zijn goede voorbeelden bekend uit de leisure villages in Amerika waar ouderen op vergelijkbare wijze veel invloed uitoefenen op de manier waarop op hun vragen wordt ingespeeld.

Met behulp van een elektronische brainstorm zijn de knelpunten die experts voorzien, vergaard. Een tweetal knelpunten waar bij het implementeren van het idee van de top box plus een oplossing voor gezocht moet worden, komt overeen met knelpunten die genoemd zijn voor de ICT-kans persoonlijk webfolio, namelijk de organisatie van de backoffice en het vrijgeven van de benodigde informatie door verschillende partijen. Als de oudere burger contact opneemt met de helpdesk, moet deze over alle benodigde informatie beschikken om vragen te beantwoorden en eventueel op te treden als casemanager. Voor deze informatie is de helpdesk afhankelijk van de verschillende aanbieders die zich gesteld zien voor het dilemma van samenwerken versus concurreren. Ook krijgt men hierbij te maken met wet- en regelgeving op het gebied van de privacy. Daar wordt tegenover gesteld dat het juist een persoonlijker manier van communiceren is die ook zeer op prijs gesteld kan worden. Een volgende vraag die wordt opgeworpen, is de breedte van het toepassingsdomein van de top box plus. Waarvoor kunnen de top box en helpdesk geraadpleegd worden? Antwoorden op vragen moeten gebaseerd zijn op de meest up-to-date informatie en verzoeken moeten kunnen worden ingewilligd. Het is de verwachting dat hiermee hoge kosten gepaard zullen gaan. Er moet bekeken worden in hoeverre deze kunnen worden doorberekend aan de ouderen. Het idee van een gratis top box en helpdesk gaat volgens de experts alleen in de opstartfase op. Daarna zal men, net als bij bijvoorbeeld de personenalarmering, moeten gaan betalen op het moment dat iedereen er gebruik van maakt. Met betrekking tot de ouderen is het zaak om de doelgroep helder te definiëren. Afhankelijk van wie men wel en niet wilt of kunt bereiken met het medium top box plus moeten bepaalde voorzieningen getroffen worden. Eén van de delen van de bevolking die bijvoorbeeld met geen enkele van de ICT-kansen bereikt zal worden, zijn de reformatorische burgers die principieel bezwaar hebben tegen televisie, computer en internet. Verder verwachten de experts dat ICT-kansen zoals de top box plus moeilijk te introduceren zullen zijn voor mensen in de vierde levensfase. Voor de groeiende groep mensen in de derde levensfase die langer (zelfstandig) thuis blijft wonen, is het wel een goede kans. Een laatste knelpunt dat zeer algemeen is en zich doet gelden bij veel ICT-kansen is de afhankelijkheid van technologie. Hier moet voldoende aandacht aan besteed worden om te voorkomen dat er levensbedreigende situaties zouden ontstaan door het wegvallen van verbindingen.

De experts kennen een aantal gevallen waarin initiatieven om een gezamenlijke backoffice in te richten succesvol zijn. Genoemd worden de informatiewinkels in Den Bosch en Vught en het brede zorgaanbod van Rivas. Kritieke succesfactor lijkt hierbij een smalle opzet. Samen met welwillende partners wordt een begin gemaakt en in partijen die moeilijk doen wordt niet te veel energie

gestoken. Initiële successen werken enthousiasmerend en zorgen dat er op de lange termijn steeds verder uitgebouwd kan worden. Daarnaast is het van belang om een gedeelde meerwaarde te zien. Zo ligt een beperking van het aantal avond-, nacht- en weekenddiensten ten grondslag aan de oprichting van huisartsenposten. In het geval van de top box plus kan de overheid een stimulerende rol vervullen door met haar beleid en financiën eenduidiger de aandacht te vestigen op het belang van vraagsturing.

In de expertsessie wordt er door ouderenadviseurs op gewezen dat goed persoonlijk contact met ouderen een succesfactor is voor het helder krijgen en in de juiste context plaatsen van een vraag. Verder merken de experts op dat het cruciaal is om duidelijk te definiëren en communiceren wat wel en wat niet van de top box en helpdesk verwacht mag worden. Een deel van de pijn rondom de RIO's (Regionale Indicatie Organen) had voorkomen kunnen worden door helder aan te geven dat er wel geïndiceerd wordt, maar geen zorg wordt geleverd. Bij de introductie van de top box plus moet goed verwachtingenmanagement gevoerd worden. Vervolgens moeten de toezeggingen die gedaan worden ook nagekomen worden. Met betrekking tot de doelgroep vindt een aantal experts dat de voorwaarde gesteld moet worden dat de top box plus gebruiksvriendelijk is voor onder andere analfabeten en allochtonen.

### **Toetsing bij ervaringsdeskundigen**

Voor veel van de bevroegde huidige ouderen geldt dat familieleden hun zaken regelen en de oudere zelf vrijwel nooit op zoek hoeft naar informatie. In deze situatie kan men zich prima vinden en aan ICT-kansen om de eigen 'empowerment' te vergroten is dan ook weinig behoefte. In het groepsgesprek met de naderende ouderen komt dit ook naar voren. De 50 tot 70-jarigen geven aan dat zij zelf van een generatie zijn die op zoek gaat naar informatie maar dat mensen die nu op hoge leeftijd zijn liever een kant en klare oplossing aangereikt krijgen. Voor zichzelf zien de naderende ouderen wel iets in het idee van de top box plus. In de toekomst zal in toenemende mate verwezen worden naar het internet en het is goed om via de top box plus al eens in aanraking te komen met dit medium. De televisie, waar de meeste burgers vertrouwd mee zijn, is toegankelijker dan de computer die men veel te snel vindt. Bovendien is het prettig dat het gebruik van de top box plus ondersteund wordt door een helpdesk met deskundige consultants. Net als bij het persoonlijk webfolio is een aantrekkelijk aspect van de top box plus dat men niet gebonden is aan de werktijden van 9 tot 5 om aan informatie te komen. Een positief aspect dat het meest naar voren wordt gebracht, is het feit dat de top box en helpdesk gratis ter beschikking worden gesteld.

Van de groep huidige ouderen bevindt een relatief groot deel zich (tijdelijk) in een instelling. Hier heeft men vaak niet de beschikking over een eigen televisie en ziet men zich geplaatst voor het dilemma dat informatie alleen geraadpleegd kan worden op een groot beeldscherm in een gemeenschappelijke ruimte. Ook de thuiswonende naderende ouderen denken dat het niet altijd makkelijk zal zijn om over de televisie te beschikken om informatie op te zoeken. Partners of kinderen willen er immers naar kijken. Een ander mogelijk obstakel wordt gevormd door het gebruiksgemak van de top box plus. De ervaringsdeskundigen vrezen dat de bediening van de top box plus erg ingewikkeld zal zijn voor ouderen. Vooral voor diegenen die wat vergeetachtig beginnen te worden. Met betrekking tot de helpdesk wordt een aantal aandachtspunten signaleerd. Ten eerste is de huidige praktijk dat helpdesks niet altijd even goed bereikbaar zijn. Op het moment dat een klant wel iemand te spreken krijgt, dient de volgende kwestie zich aan, namelijk het feit dat het voor ouderen niet altijd even gemakkelijk is om hun vraag goed duidelijk te krijgen. Ze kunnen hem zelf niet goed onder woorden brengen of worden halverwege hun verhaal onderbroken door een deskundige die hun zinnen voor ze af maakt. Behalve bij de manier waarop

ze te woord gestaan worden, plaatsen de ervaringsdeskundigen ook hun vraagtekens bij de kwaliteit van de informatie die verschaft wordt.

Als antwoord op de vraag of het concept van de top box plus gezien de aangehaalde voor- en nadelen verder ontwikkeld moet worden, wordt positief gereageerd. Wel moeten er voor de burgers die hier geen behoefte aan hebben, zoals de huidige ouderen, alternatieven blijven bestaan. Voor een kansrijke uitwerking worden een aantal voorwaarden gesteld. Ten eerste moet de bediening zo eenvoudig mogelijk worden gehouden. Een tweede aandachtspunt is beveiliging. Persoonlijke gegevens moeten met behulp van bijvoorbeeld pincodes afgeschermd worden. De televisie, die in verbinding wordt gesteld met het internet, loopt het risico door virussen getroffen te worden. Een laatste aspect waartegen burgers beschermd willen worden, is het ontvangen van allerlei ongevroegde informatie. De derde kritieke succesfactor is het aanstellen van sensitieve, goed geïnformeerde helpdeskmedewerkers. Zij moeten hun taalgebruik en tempo aanpassen aan de individuele beller en hem of haar correcte, actuele informatie verschaffen. Het type informatie waar ervaringsdeskundigen via de top box plus over wensen te beschikken, loopt uiteen van landelijke informatie over bijvoorbeeld de thuiszorg tot regionale berichtgeving rondom kunst en uitgaan in de regio. Over de vraag of persoonlijke informatie zoals bankzaken via de top box plus beschikbaar moet komen, bestaat vooral vanwege het veiligheidsaspect enige twijfel.

### **Gewogen eindoordeel en knelpunten van de ICT-kans**

De argumenten die volgens experts en ervaringsdeskundigen voor de verdere ontwikkeling van de top box plus spreken, vertonen veel gelijkenis. Beide geven aan dat de ICT-kans mogelijkheden biedt voor de 'empowerment' van ouderen. De ervaringsdeskundigen verwachten dat vooral naderende ouderen er gebruik van zullen maken, terwijl de experts ook mogelijkheden zien voor moeilijk bereikbare groepen zoals analfabeten en anderstaligen. Het streven om ICT 'zonder toeters en bellen' in de thuissituatie van ouderen te brengen door aan te haken bij het bekende medium televisie, vinden zowel experts als ervaringsdeskundigen een goed streven. Eén van de geïntroduceerde aspecten van de ICT-kans waar ervaringsdeskundigen zeer van gecharmeerd zijn, is het feit dat top box en helpdesk gratis worden aangeboden. De experts verwachten juist dat dit aspect problemen op gaat leveren: burgers zullen – in elk geval op termijn – voor de top box plus moeten gaan betalen.

De knelpunten die door experts en ervaringsdeskundigen aangehaald worden, komen bij deze ICT-kans minder overeen dan bij voorgaande. De experts voorzien moeilijkheden met de organisatie van de backoffice, het vrijgeven van informatie door instellingen en de privacywet- en regelgeving waarvoor men zich geplaatst ziet bij het koppelen van bestanden. De ervaringsdeskundigen brengen vooral bezwaren naar voren die zich in de gebruikspraktijk kunnen voordoen: de beschikbaarheid van een televisie, het bedieningsgemak van de top box, de beveiliging van persoonlijke gegevens en het televisietoestel en het functioneren van de helpdesk en haar medewerkers.

Met betrekking tot de kansrijkheid van de top box plus kan het volgende worden opgemerkt:

- *Houdt de oplossing rekening met de diversiteit van de doelgroep?*  
De ICT-kans top box plus is uitgewerkt vanwege het gebruiksgemak en de laagdrempeligheid waardoor deze voor een groot deel van de doelgroep toegankelijk zou moeten zijn.
- *Heeft de oplossing waarde voor meerdere (beleids)terreinen?*  
Informatie omtrent thema's op alle mogelijke beleidsterreinen kan via de top box plus ontsloten worden.

- *Is de oplossing op korte termijn haalbaar?*  
De top box zelf bestaat reeds. Deze samen met een bijbehorende helpdesk introduceren zou op korte termijn moeten kunnen omdat het de bedoeling is aansluiting te vinden bij reeds bestaande initiatieven zoals informatiewinkels.
- *Brengt de oplossing zeer hoge kosten of financiering met zich mee?*  
De top box zelf zal een eenmalige investering van maximaal 100 euro vragen. De exploitatiekosten van de helpdesk kunnen beperkt blijven door aan te sluiten bij bestaande initiatieven. Er hoeft dan niet een geheel nieuwe infrastructuur te worden opgebouwd.
- *Draagt de oplossing concreet bij aan de verbetering van publieke prestaties?*  
Met de top box plus hebben oudere burgers een medium in handen waarmee ze relatief gemakkelijk en laagdrempelig over informatie kunnen beschikken. Met deze informatie in handen kunnen ze invulling geven aan vraagsturing die tot verbetering van publieke prestaties leidt.
- *Zijn bij de oplossing meerdere partijen betrokken?*  
De informatie van de partijen in de keten rondom het ouderenbeleid kan via de top box plus ontsloten worden.

Omdat de experts en ervaringsdeskundigen andere knelpunten voorzien, brengen zij ook verschillende kritieke succesfactoren naar voren. Het lijkt de experts verstandig om de top box plus in eerste instantie smal op te zetten. Ten eerste vergt het erg veel inspanning om alle gewenste partners in één keer bij het project te betrekken. Deze energie kan beter geïnvesteerd worden in het succesvol implementeren van de opzet in het klein waarna andere spelers zich op termijn aansluiten zonder dat daar veel moeite voor gedaan hoeft te worden. Dit wordt bewerkstelligd door de meerwaarde helder te krijgen. Daarbij zou de overheid een stimulerende rol kunnen spelen. Hier doet zich echter hetzelfde dilemma gelden dat ook bij het persoonlijk webfolio naar voren is gebracht, namelijk het spanningsveld tussen breed en smal. Hoewel het gemakkelijker is om een beperkt aantal partijen bij elkaar te brengen en in dit opzicht de smalle insteek de voorkeur geniet, neemt de meerwaarde toe naarmate de opzet breder is. Een tweede aandachtspunt is dat de backoffice datgene moet kunnen leveren dat door de frontoffice wordt toegezegd. In de opstartfase dient men een beperkt aantal verwachtingen te scheppen waarvan men weet dat deze waar gemaakt kunnen worden. Hierdoor blijft de bruikbaarheid van de top box plus natuurlijk wel beperkt. Bij het uitwerken van het concept, ook voor de lange termijn, zal dus veel aandacht geschonken moeten worden aan het toepassingsterrein van de top box plus, de doelgroep die hier een beroep op mag doen en de betrouwbaarheid van de technologie.

Experts en ervaringsdeskundigen zijn het er over eens dat het voor onder andere de vraagverduidelijking belangrijk is om goede persoonlijke contacten te onderhouden met de oudere burgers. Ervaringsdeskundigen bestempelen de sensitiviteit en betrouwbaarheid van helpdeskmedewerkers als cruciaal voor het slagen van deze ICT-kans. Daarnaast vinden zij dat er aandacht moet zijn voor het gebruiksgemak en beveiligingsaspecten.

## 4.5 Het ouderen-telepanel

Aan twee groepen experts (sessies 1 en 3) en de panelgroepen naderende en huidige ouderen is de ICT-kans ouderen-telepanel voorgelegd. Ook deze kans is puntsgewijs aan de groepen gepresenteerd:



- Elke oudere burger van het telepanel krijgt een gratis PC, internetverbinding en cursus PC-gebruik
- In ruil daarvoor regelmatige deelname aan online onderzoek, samen met een vriend(in)/familielid in dezelfde leeftijdscategorie
- Alle organisaties die met ouderen te maken hebben, worden verplicht 1 x per jaar het panel te gebruiken
- Brieven/berichten vanaf een bepaalde oplage worden aan het panel voorgelegd

### **Toetsing bij experts**

Het gepresenteerde concept van het ouderen-telepanel wordt door de experts aantrekkelijk gevonden. Als doelen die gediend kunnen zijn door het instellen van een ouderen-telepanel worden genoemd (1) het vormgeven aan vraagsturing door zicht te krijgen op de behoeften van ouderen en ouderen bij het opstellen en evalueren van beleid te betrekken (2) het verbeteren van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie door deze voor verspreiding te laten checken door de doelgroep en (3) het computer- en internetgebruik onder ouderen stimuleren. Het eerste doel wordt ook met bestaande klantevaluaties reeds gediend, maar het ouderen-telepanel onderscheidt zich hiervan door voor gestructureerde informatiestromen te zorgen. Nu is het nog zo dat ouderenbonden regelmatig het verzoek krijgen een vragenlijst aan hun leden voor te leggen waarvan sommige vragen sterke overeenkomst vertonen met vragen uit een lijst die een andere aanbieder heeft ingediend. Informatie komt sneller beschikbaar en met minder belasting van de doelgroep als de bevraging via een centraal orgaan verloopt. De experts zien hierin een belangrijke meerwaarde van het telepanel. Voor de beoordeling van producten zoals een internethandleiding voor ouderen formeert de Consumentenbond wel eens een team van ouderen. Een structurele controle op de begrijpelijkheid van informatie bestaat echter nog niet. Dit is dan ook een belangrijk nieuw element dat door het ouderen-telepanel wordt toegevoegd. Het stimuleren van computer- en internetgebruik van ouderen wordt door een aantal experts een goed doel gevonden voor het ouderen-telepanel. Er wordt echter meer gezien in de eerste twee doelen.

De experts is gevraagd aan te geven welke issues zij door het ouderen-telepanel behandeld zouden willen zien. Het meest genoemd zijn overheidsmaatregelen: wat vinden ouderen er van en wat zijn de consequenties ervan op individueel niveau. Een antwoordcategorie die ook veel voorkomt, is 'alles/alles wat met ouderen te maken heeft'. Genoemde specifieke issues betreffen voornamelijk de terreinen wonen, welzijn en zorg. Al deze onderwerpen betreffen de eerste doelstelling van het ouderen-telepanel. Met betrekking tot de tweede doelstelling willen de experts issues zien die de inhoud, bruikbaarheid, vorm en toegankelijkheid van informatie bevragen. Eén van de experts oppert inhoud aan vraagsturing te geven en het panel de vraag voor te leggen waar zij over mee zouden willen praten.

De experts zijn van mening dat deelnemers aan het ouderen-telepanel een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking moeten zijn qua achtergrondkenmerken als geslacht, inkomen, opleiding, etniciteit etc. Hierdoor zullen ook ouderen die nog niet veel gebruik maken van ICT in het ouderen-telepanel worden opgenomen. Van de deelnemers kunnen profielen opgesteld worden, zodat niet steeds het hele panel ondervraagd wordt maar er een selectie gemaakt kan worden op basis van het onderwerp dat het onderzoek betreft. Tevens wordt opgemerkt dat er niet

per se een nieuw panel vanaf de grond hoeft worden opgebouwd. Het is aan te raden om aansluiting te zoeken bij netwerken die op regionaal niveau al bestaan. Deze moeten dan wel op representativiteit gecontroleerd worden.

Met betrekking tot de frequentie waarmee het ouderen-telepanel ingezet kan worden, noemen de experts verschillende aandachtspunten. Een eerste uitgangspunt is de behoefte: over beleidsmatige onderwerpen hoeft veelal maar eens per jaar informatie te worden ingewonnen maar ten tijde van incidenten kan het panel tijdelijk zeer intensief bevraagd worden. Actuele ontwikkelingen bepalen dus deels de lengte van intervallen tussen onderzoeken. Een tweede factor die bekeken moet worden, is de lengte van de vragenlijsten. Een tijdsinvestering van gemiddeld 15 minuten per week wordt redelijk geacht. Tot slot bestaat de mogelijkheid om flexibel met het panel om te gaan. Ouderen zouden zelf aan kunnen geven wanneer/hoe vaak zij beschikbaar zijn. Naarmate men vaker medewerking verleent, staat er een hogere beloning tegenover.

Het beheer van de vragen en het panel zou volgens het merendeel van de experts in handen moeten zijn van een onafhankelijke en deskundige organisatie die serieus genomen wordt. Andere mogelijkheden die worden genoemd, zijn een vertegenwoordiging van de doelgroep in het bestuur, een overkoepelende ouderenbond, een aan de overheid gelieerde organisatie, het SCP, KITZ, NIZW en gemeenten.

Eén van de knelpunten die de experts voorzien, is het verkrijgen van de medewerking van de verschillende organisaties die met ouderen te maken hebben. De insteek van verplichting is meestal niet de meest productieve en het dient aanbeveling om eerst na te gaan wie allemaal bereidwillig zijn hun medewerking te verlenen. Er is een beweging zichtbaar dat er steeds meer aan kwaliteitsonderzoek en benchmarking gedaan wordt en hier zou het ouderen-telepanel goed op in kunnen spelen. Als organisaties van de behoeften van hun cliënten op de hoogte zijn, kunnen zij hierop inspelen, de klanttevredenheid vergroten en klanten aan zich binden.

### **Toetsing bij ervaringsdeskundigen**

De meeste huidige ouderen geven, net als bij de ICT-kans top box plus, aan dat zij geen behoefte hebben aan uitbreiding van bestaande mogelijkheden. Als zij ergens hun mening over kwijt willen dan bestaan daar reeds afdoende kanalen voor, bijvoorbeeld klachtencommissies. Deze worden echter maar beperkt gebruikt; ouderen willen of durven niet makkelijk ergens om te vragen of over te klagen. Op de vraag of zij het leuk zouden vinden om iets met de computer te doen, reageert een klein aantal ouderen positief. Zij willen wel kennis maken met de techniek en/of toepassingen van de computer. Bij de panelgroep naderende ouderen is de animo voor het ouderen-telepanel aanzienlijk groter. Vooral het element dat er gratis over een computer beschikt zou kunnen worden, spreekt ze erg aan. Dat men in ruil daarvoor deelneemt aan online onderzoek is niet meer dan logisch, immers 'voor wat hoort wat'. Van de drie doelen (1) het meedenken over allerlei zaken om de wensen van burgers in kaart te brengen (2) het controleren van brieven/berichten die worden opgesteld en (3) het vergroten van computervaardigheden en –bekendheid, wordt het meeste belang gehecht aan het tweede. Gesteld voor de keuze tussen de drie, spreekt ruim 80 procent van de ervaringsdeskundigen zijn stem uit voor het uitvoeren van een check op (ambtelijke) brieven.

Er zijn een aantal aspecten die de naderende ouderen minder aantrekkelijk vinden aan het concept van het ouderen-telepanel. Ten eerste merkt een aantal van hen op dat zij niet deel

zouden nemen vanwege de verplichting die wordt aangegaan door de gratis computer te accepteren. Zij vinden dingen die moeten ongewenst en vermijden die zoveel mogelijk. Ook tegen de verplichting aan de kant van de organisaties wordt bezwaar gemaakt. Als deze één keer per jaar verplicht het ouderen-telepanel moeten gebruiken, bestaat het risico dat ze het zomaar wat voorleggen. Wanneer er geen sprake is van dwang wordt het telepanel alleen ingezet als daar daadwerkelijk behoefte aan is. Een volgend aandachtspunt is controle. De ervaringsdeskundigen willen weten hoe er gecontroleerd gaat worden of burgers de verschafte computer niet doorverkopen, hun medewerking aan online onderzoek wel verlenen en of zij inderdaad steeds een andere vriend(in)/familielid in dezelfde leeftijdscategorie bij het onderzoek betrekken. Het element van het vergroten van de uitstraling van het ouderen-telepanel door de ambassadeursfunctie vinden zij aantrekkelijk maar ze vragen zich wel af hoe gemakkelijk het is om elke keer iemand anders bereid te vinden.

Net als aan de experts is ook aan de ervaringsdeskundigen gevraagd welke onderwerpen zij door het ouderen-telepanel behandeld zouden willen zien. Een aantal wil dat alles, alle belangrijke dingen en ergernissen uit de samenleving, aan bod komt. Problemen en basisvoorzieningen zoals de bijstand moeten bespreekbaar worden gemaakt. Er zijn twee manieren waarop gekeken kan worden waar mensen over mee willen denken. Ten eerste kunnen panelleden hun interesses aangeven zodat ze alleen voor bepaalde onderzoeken benaderd worden. Een alternatief is het aanbieden van alle onderzoeken aan alle panelleden en ze de keuze geven om wel of niet te reageren. Als dan bij een bepaald onderzoek een hoge respons is, weet men direct dat het onderwerp erg leeft onder de burgers. De frequentie waarmee panelleden bevraagd mogen worden, is voor velen eens per maand. Slechts een enkeling vindt dat er eens per week een onderzoek voorgelegd kan worden. De partij die dit soort zaken regelt en het panel beheert, kan het beste een organisatie als Kassa of een andere consumentenvereniging zijn. Deze stellen immers de belangen van de burgers veilig.

### **Gewogen eindoordeel en knelpunten van de ICT-kans**

De experts en de ervaringsdeskundigen hechten een verschillend belang aan de drie doelen die met de oprichting van een ouderen-telepanel gediend kunnen worden. De grootste meerwaarde van het panel ligt volgens de experts vooral op het terrein van (a) de stroomlijning van initiatieven die de behoeften van oudere burgers in kaart brengen en ze bij beleidsvorming en –evaluatie betrekken (doel 1) en (b) het checken van informatie die aan burgers verstrekt zal worden (doel 2). Ervaringsdeskundigen geven aan dat zij het met name doel 2 belangrijk vinden. Brieven die wijd verspreid worden, moeten eerst aan het panel worden voorgelegd zodat het kan controleren of deze in begrijpelijke taal geschreven zijn. Het doel van de ambassadeursfunctie (doel 3) vinden zowel experts als ervaringsdeskundigen een mooie bijkomstigheid. Dit komt overeen met de manier waarop de kans is uitgewerkt. Daarnaast zijn de experts en ervaringsdeskundigen het met elkaar eens over de onderwerpen die door het panel behandeld kunnen worden, de representatieve samenstelling ervan en het voorzichtig zijn met het opleggen van verplichtingen aan organisaties.

Met betrekking tot de deelnamefrequentie en het beheer lopen de meningen uiteen. Een deel van de ervaringsdeskundigen lijkt te redeneren vanuit het principe van meer lusten dan lasten. Zij zouden graag zien dat het ouderen-telepanel beheerd wordt door een consumentenorganisatie omdat deze voor de burgers opkomt en voorkomt dat aanbieders te veel van ze gaan vragen. Een deelnamefrequentie van eens per week, die door de experts redelijk geacht wordt, vinden zij dan

ook aan de hoge kant. Bovendien waarschuwen de ervaringsdeskundigen voor misbruik: er bestaan ook burgers die alleen lusten en geen lasten zullen willen plukken.

Over de kansrijkheid van het ouderen-telepanel kan het volgende worden opgemerkt:

- *Houdt de oplossing rekening met de diversiteit van de doelgroep?*  
Ook ouderen die nog niet bekend zijn met de computer en het internet worden in het panel opgenomen. Zij worden door middel van cursussen over de eerste drempels heen geholpen. Daarnaast gaat er een olievlekwerking uit van het feit dat panelleden steeds een andere leeftijdsgenoot bij het teleonderzoek moeten betrekken.
- *Heeft de oplossing waarde voor meerdere (beleids)terreinen?*  
Alle organisaties die met ouderen te maken hebben, kunnen van het panel gebruikmaken.
- *Is de oplossing op korte termijn haalbaar?*  
Het uitrusten van panelleden met de benodigde apparatuur en vaardigheden kan binnen afzienbare tijd geschieden.
- *Brengt de oplossing zeer hoge kosten of financiering met zich mee?*  
De initiële investering in apparatuur en training zal wellicht hoog zijn maar betaalt zich terug door de investering die de burger op zijn beurt doet door medewerking te verlenen aan onderzoeken. Hierdoor kunnen organisaties efficiënter werken (doen geen brieven meer de deur uit waar geen behoefte aan is), heeft de overheid contact met haar burgers en kunnen aanbieders aan klantenbinding doen.
- *Draagt de oplossing concreet bij aan de verbetering van publieke prestaties?*  
Er wordt een representatief beeld verkregen van de wensen en behoeften van de doelgroep. Daarnaast zorgt de controle van informatieproducten er voor dat de begrijpelijkheid ervan toeneemt.
- *Zijn bij de oplossing meerdere partijen betrokken?*  
In principe alle organisaties die met ouderen te maken hebben.

Alvorens het ouderen-telepanel op te richten, moet onderzocht worden welke (regionale) consumenten- en ouderenpanels reeds bestaan en in hoeverre hierbij aansluiting gezocht kan worden. Om het panel vervolgens succesvol te laten opereren, verdient het volgens experts en ervaringsdeskundigen aanbeveling om organisaties niet op basis van dwang maar vrijwilligheid producten aan het panel te laten voorleggen. Dit voorkomt dat panelleden tijd investeren in onderzoeken waarmee niks gedaan wordt, een werkwijze die zowel voor de burger als voor de aanbieder demotiverend is. Een laatste kritieke succesfactor die door de ervaringsdeskundigen naar voren wordt gebracht, is de noodzaak voor controle op correcte deelname.

#### **4.6 De vier ICT-kansen samengevat**

Bij alle vier de kansen wordt door zowel experts als ervaringsdeskundigen opgemerkt dat zij inderdaad bij kunnen dragen aan de 'empowerment' van ouderen. Met begrijpelijke, overzichtelijke, actuele en betrouwbare informatie in de hand kunnen oudere burgers pro-actief invulling aan hun leven geven. Een kanttekening die hierbij gemaakt wordt, is dat vooral huidige maar ook bepaalde naderende en toekomstige ouderen dit alleen zullen bereiken als zij begeleid worden bij het formuleren en articuleren van hun vraag. Waar ook voldoende aandacht aan besteed zal moeten worden, is het vertrouwen van de burgers. Dit wordt ten eerste bepaald door de mate waarin zij het gevoel hebben beschermd te zijn. Worden hun gegevens vertrouwelijk behandeld en worden ze niet overstelpt met onbegrijpelijke of ongewenste informatie? Ten tweede moet er een meerwaarde zijn op het gebied van overzichtelijkheid en betrouwbaarheid. Het is

essentieel dat zij de informatie die voor hen bedoeld is, kunnen vinden en begrijpen. Een derde voorwaarde die voor alle vier de ICT-kansen opgaat, is het feit dat de technologie die wordt aangewend betrouwbaar en gebruiksvriendelijk moet zijn.

Als de ICT-kansen bekeken worden vanuit het perspectief van de aanbieders, moeten er vooral op het terrein van samenwerking, het vrijgeven van informatie en het inrichten van een backoffice de nodige drempels genomen worden. Om de implementatie van kansen zo goed mogelijk te laten verlopen, verdient het volgens de experts aanbeveling om niet vanuit dwang te werken maar met een kleine groep welwillende aanbieders die er de meerwaarde van inzien een pilot op te starten. Wel kan er van de overheid een stimulerende werking uitgaan door met beleidskeuzes de aandacht te vestigen op het belang van vraagsturing. Zoals bij verschillende ICT-kansen ook al naar voren is gebracht, heeft de pilot-opzet naast voordelen ook nadelen in zich. De belangrijkste is de afnemende meerwaarde voor aanbieders naarmate er minder deelnemers zijn.

De verscheidenheid aan gesignaleerde knelpunten in de informatievoorziening en de diversiteit in de mate waarin ouderen met ICT om kunnen en willen gaan, hebben tot gevolg dat er verschillende ICT-kansen ontwikkeld moeten worden om vraagsturing meer vorm en inhoud te gaan geven. Het persoonlijk webfolio, het ouderenkeurmerk, de top box plus en het ouderen-telepanel vullen elkaar wat dat betreft goed aan. Zo is één van de voorwaarden voor het persoonlijk webfolio dat de documenten die er op te vinden zijn, in begrijpelijke taal geschreven zijn. Het ouderen-telepanel zou deze check kunnen uitvoeren. En als oudere burgers door middel van de top box plus via hun televisie het internet gaan betreden, kan het ouderenkeurmerk ze begeleiden in hun zoektocht naar toegankelijke en betrouwbare websites. De vraag of er behoefte bestaat aan een persoonlijk webfolio, ouderenkeurmerk of top box plus, kan aan het ouderen-telepanel worden voorgelegd.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

### **Stelling 1: ICT biedt kansen tot het oplossen van knelpunten in de keten rond het ouderenbeleid en kan zo vraagsturing bevorderen**

Aan het begin van dit rapport is geconstateerd dat er ten aanzien van de keten rond het ouderenbeleid een sterke behoefte is aan vraagsturing. De centrale vraag daarbij is of ICT hier niet alleen op papier maar ook in de praktijk aan kan bijdragen. Op basis van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat dit inderdaad het geval is. Uit verkenning van literatuurbronnen, maar vooral ook uit de gesprekken met *alle* betrokkenen in de keten rond het ouderenbeleid, blijkt dat er voldoende draagvlak is om ICT-kansen die de informatievoorziening aan de oudere burger verbeteren, uit te werken.

Deze conclusie lijkt slechts een bevestiging van het uitgangspunt van het ICT-kanskaart-traject Vergrijzing. Gezien de omvang en urgentie van knelpunten in de keten rond het ouderenbeleid is ze echter van grote betekenis. Immers, tijdens het onderzoek zijn het imago-probleem van de overheid, en de ervaren onmacht van oudere burgers om invulling te geven aan vraagsturing door de betrokkenen, als zeer ernstige en hardnekkige problemen benoemd. Om de schijnbare onoverkomelijkheid van deze problematiek te keren wordt ICT als een belangrijke kans gezien.

Alvorens over te gaan op beschrijving van de meest geschikte en haalbare ICT-kansen worden in de volgende twee stellingen de belangrijkste uitkomsten van de eerste fase van het onderzoek kort samengevat. Deze betreffen de inventarisatie van de belangrijkste knelpunten in de keten rond het ouderenbeleid, waarbij eerst de nadruk ligt op de aanbodkant en daarna op de vraagkant.

### **Stelling 2: ICT kan specifiek bijdragen aan coördinatie en stroomlijning van de informatievoorziening en vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid bevorderen**

Uit de verkenningsfase bleek dat de knelpunten die vraagsturing in de beleidsketen rond het ouderenbeleid in de weg staan omvangrijk zijn. Ruim 35 vertegenwoordigers van centrale en lokale overheidsorganisaties, instellingen en belangenorganisaties (de 'experts') gaven hierover in drietal intensieve groepsdiscussies hun mening. Op strategisch, tactisch en operationeel niveau onderkennen zij aan de aanbodzijde van het ouderenbeleid een veelheid van problemen. Erkend wordt dat miscommunicatie en gebrek aan coördinatie binnen de keten (te) vaak voorkomt en met name ouderen hier het slachtoffer van kunnen worden. Flexibiliteit en assertiviteit, waar ouderen niet in dezelfde mate over beschikken als jongeren, worden hiermee op de proef gesteld. Concreet uit dit zich in allerlei problemen rondom de vindbaarheid, transparantie, jargon en kwaliteit van overheidsinformatie. Daarnaast vindt men dat de informatievoorziening te weinig gericht is op de behoeftebepaling van ouderen en dat interne ketenregie hierin te vaak ontbreekt. Hierdoor weet iedere betrokkene binnen de beleidsketen zich direct of indirect geconfronteerd met een afnemend vertrouwen in de centrale en lokale overheid, met name als het gaat de steeds veranderende wet- en regelgeving. Overheidsmaatregelen en het beleid van uitvoeringsinstellingen worden niet alleen inhoudelijk maar ook procedureel door ouderen als onbegrijpelijk en onrechtvaardig ervaren.

Alle experts zijn ervan overtuigd dat een snelle en betrouwbare informatievoorziening binnen de keten ook de informatie-uitwisseling met burgers in het algemeen – en ouderen in het bijzonder – zal verbeteren. Structurele samenwerking, ketenintegratie of ketenregie is volgens velen echter nog ver weg. Het ontbreken van bestaande politieke en bestuurlijke randvoorwaarden wordt

hiervoor als belangrijke reden genoemd, maar ook de wil en competenties om organisatieoverstijgend te gaan werken. De voortijdige conclusie dat het hier om een onoplosbaar probleem gaat en dus als een *fact of life* naar binnen en buiten gecommuniceerd zal moeten worden, wordt echter tegengesproken. Opvallend is de eensgezindheid onder alle schakels in de beleidsketen dat vraagsturing en ketenintegratie meer dan ooit noodzakelijk is om de dienstverlening aan de steeds groter wordende groep ouderen te kunnen garanderen en verbeteren. Een autonome herstructurering van het stelsel of beleidssysteem zal volgens velen (te) lang gaan duren en daarom kunnen de innovatieve mogelijkheden die ICT biedt dit proces versnellen. De constatering van deze consensus is zeer belangrijk, temeer daar deze naar voren wordt gebracht door een zeer gespreide groep van betrokkenen op alle niveaus en schakels in de keten rond het ouderenbeleid. Al in de eerste fase van het onderzoek zijn door de experts veel suggesties aangereikt voor het verbeteren van de informatievoorziening en communicatie binnen de driehoek overheidsorganisaties – instellingen – burgers. De potentie van ICT werd daarbij regelmatig genoemd op basis van het enorme tempo waarmee bronnen binnen de keten zijn of worden gedigitaliseerd. De concrete ICT-kansen die in dit onderzoek zijn ontwikkeld sluiten hier expliciet op aan.

**Stelling 3: ICT-kansen dienen afgestemd te zijn op de motivatie en vaardigheden van ouderen om met behulp van ICT vraagsturing in de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen**

De ouderen zelf hebben als 'ervaringsdeskundigen' in de verkenningsfase van dit onderzoek zeer veel knelpunten genoemd die bevestigen dat er nauwelijks sprake is van vraagsturing in de uitvoering van het ouderenbeleid. Hiertoe is gebruik gemaakt van de medewerking van 30 burgers, variërend in de leeftijd van 35 tot 85 jaar, die in groepsbijeenkomsten hun ervaringen konden vertellen. Deze panelgroepen concretiseerden in feite de knelpunten die de experts noemden. Onduidelijke brieven, onvriendelijke bejegening, lange wachttijden bij loketten en informatielijnen en de onmisbaarheid van intermediairs vormen een vertaling van miscommunicatie en coördinatie binnen de beleidsketen naar de dagelijkse belevingswereld. Ouderen richten zich primair op de *front office* van de beleidsketen en ervaren daar onvoldoende en onduidelijke informatie, slechte toegankelijkheid en het gevoel dat er niet naar ze geluisterd wordt. De geconstateerde asymmetrie tussen individu (burger, oudere) en organisatie (beleid en uitvoeringsinstelling) vormt dus ook hier het voornaamste probleem.

Ten behoeve van de knelpunten werd de mogelijke inzet van ICT in eerste instantie door de ouderen niet beschouwd als een mogelijke oplossingsrichting. Dit is begrijpelijk aangezien ouderen nu eenmaal veel minder ICT-georiënteerd zijn dan de eerder genoemde experts. Enige nuancering is hier echter op zijn plaats, juist om aansluiting te vinden bij het centrale idee van vraagsturing. De ouderen zijn in dit onderzoek vooraf onderverdeeld in drie groepen: toekomstige ouderen (30 tot 50 jaar), naderende ouderen (50 tot 70) en huidige ouderen (70+). Deze leeftijdsindeling fungeerde de facto als indicator voor de uitgangspositie van burgers om met de genoemde knelpunten om te gaan. Zo kan van de huidige ouderen niet worden verwacht dat zij zelf intensief ICT zullen leren gaan gebruiken om hun wensen en behoeften aan overheid en instellingen kenbaar te maken. Deze vorm van betrokkenheid en vraagsturing aan het einde van de beleidsketen is echter wel een mogelijkheid voor de komende generaties ouderen.

Om juist bij de ontwikkeling van ICT-kansen rekening te houden met de variëteit onder oudere burgers is een vorm van doelgroep-segmentering van essentieel belang. In deze context zijn twee indelingsprincipes van toepassing. Ten eerste de *motivatie* van ouderen om informatie met de

beleidsketen uit te wisselen en met behulp van ICT; dit betitelen we als het 'willen'. Ten tweede de *vaardigheid* van ouderen om ICT hiervoor te gebruiken; dit onderscheiden noemen we het 'kunnen'. Als deze twee dimensies voor het gemak in 'wel'/'niet' worden onderscheiden en tegen elkaar afgezet worden, levert dat voor het bepalen van ICT-kansen een zeer bruikbare segmentering op. Deze is samen met specifieke doelen en aanpakken die leidend zouden moeten zijn voor ICT-kansen te zien in tabel 6.

Tabel 6: Segmentering naar motivatie en vaardigheden van ouderen ten aanzien van informatie-uitwisseling met partijen in de beleidsketen met behulp van ICT

		'Kunnen'	
		'Niet'	'Wel'
'Willen'	'Niet'	Aanbieden van alternatieven ('multi-channeling')	Overtuigen om informatie met de beleidsketen uit te wisselen
	'Wel'	Bieden van ICT-training en ondersteuning	Uitdagen en betrekken bij innovatieve ICT-projecten

Deze indeling van ouderen naar motivatie en vaardigheid om informatie binnen de keten te vinden en via de keten te verspreiden, was goed herkenbaar binnen de drie groepen ouderen die bij dit onderzoek hebben opgetreden als ervaringsdeskundigen. Sommige deelnemers voelden zich wel aangesproken wanneer het vizier specifiek op ICT werd gericht, andere bleven afwachtend of sceptisch. Zoals verwacht kon worden was dit onderscheid gerelateerd aan de leeftijd; de huidige ouderen van 70 en ouder zijn gemiddeld minder actief bezig met ICT en communicatie met overheden en instellingen, de toekomstige ouderen tussen de 30 en 50 jaar zijn gemiddeld veel actiever hierin. Voor het beoordelen van concrete ICT-kansen om vraagsturing in de beleidsketen te verbeteren is het rekening houden met de diversiteit in vaardigheden en motivatie van ouderen dus essentieel.

**Stelling 4: ICT-kansen dienen doelgericht en haalbaar te zijn; met name het 'persoonlijke webfolio', de 'top box plus' en het 'ouderenpanel' voldoen hieraan en kunnen vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid bevorderen**

Gegeven de conceptuele basis zoals hierboven geschetst, zijn in dit onderzoek een viertal innovatieve ICT-kansen geformuleerd. Daarbij is bewust een combinatie gemaakt van knelpunt-categorieën en de vier doelgroepen ouderen zoals weergegeven in tabel 6. Aan de gedachtevorming hebben uiteraard ook literatuurverkenning, trendonderzoek en andere wetenschappelijke bronnen volop bijgedragen. Kort samengevat zijn de volgende vier ICT-kansen ontwikkeld:

1. *Het persoonlijk webfolio*: ouderen krijgen via een beschermde en persoonlijke website de mogelijkheid om kennis te nemen van relevante informatie die overheden en instellingen van hen bezitten en verzamelen. De bedoeling is dat ouderen hun informatieachterstand ten opzichte van de ketenpartners drastisch verminderen en bovendien zelf ook informatie kunnen (laten) bijstellen. Daarnaast worden de ketenpartners geprikkeld om informatie structureel en gestructureerd uit te wisselen doordat de individuele (oudere) burger nu de gezamenlijke *trigger* is voor de administratieve organisatie en de informatievoorziening.
2. *Het ouderenkeurmerk voor websites*: voor de redelijk ICT-vaardige ouderen worden websites beoordeeld en geselecteerd op basis van kenmerken die voor deze beginnende groep relevant zijn. De bedoeling is het gebruiksgemak en de kwaliteit van de informatie van deze websites te verhogen. De motivatie van ouderen om websites van overheden en instellingen



- te bezoeken kan hierdoor toenemen en eveneens worden de aanbieders van informatie geprikkeld om systematisch aandacht te besteden aan (re)presentatie en gebruikersgemak.
3. *De top box plus*: ouderen krijgen via een kastje gekoppeld aan hun televisie aansluiting op internet en toegang tot een (beeld)telefonische helpdesk. De bedoeling is dat deze mediakanalen, naast elkaar, even toegankelijk zullen worden. De ICT-vaardigheden en motivatie van ouderen kunnen hierdoor toenemen en aanbieders worden geprikkeld om hun informatie geschikt en consistent te maken voor verschillende kanalen en media.
  4. *Het ouderen-telepanel*: ouderen krijgen een PC, internet en een basistraining in ruil voor het regelmatig deelnemen aan een webenquête of begrijpelijkheidscheck. Zo snijdt ook dit mes aan twee kanten: de ICT-vaardigheden en motivatie van ouderen nemen toe doordat zij geacht worden regelmatig via het internet informatie en diensten te beoordelen. En tegelijkertijd staat overheden en aanbieders een testpanel ter beschikking waarmee zij zicht krijgen op hun wensen en behoeften van hun doelgroep.

Samengevat met de voorgaande tabel 6 die de motivatie ('willen') en vaardigheden ('kunnen') van ouderen tegen elkaar af zet, hebben de vier ICT-kansen dienovereenkomstig betrekking op alle vier de doelgroepen en wel als volgt:

Tabel 7: Indeling van ICT-kansen naar motivatie en vaardigheden van ouderen

		'Kunnen'	
		'Niet'	'Wel'
'Willen'	'Niet'	1. 'top box plus'	3. 'ouderenkeurmerk websites'
	'Wel'	2. 'ouderen-telepanel'	4. 'persoonlijk webfolio'

De vier ICT-kansen zijn aan dezelfde experts en ervaringsdeskundigen (ouderen) voorgelegd die eerder ook de knelpunten mede in kaart brachten. Daarbij is uitgelegd met welk doel voor ogen de ICT-kans is ontworpen en wat deze globaal inhoudt. Per sessie werden gemiddeld twee van de vier ICT-kansen besproken. De beoordeling van de kansen verschilde soms binnen of tussen de groepen, maar het bleek uiteindelijk goed mogelijk om bevredigende 'gemiddelde' oordelen vast te stellen. Voor de uiteindelijke beoordeling zijn een zestal criteria gebruikt die zowel het ontwerp als de uitvoering van de ICT-kans betreffen. Tabel 8 geeft hiervan de resultaten weer. We zien uit het overzicht dat alle ICT-kansen *overall* redelijk tot goed scoren op de dimensies. Over het geheel genomen zien zowel de ouderen als de ketenpartners vooral de potentie van de ICT-kansen. De plussen en minnen in het schema zijn gebaseerd op levendige en constructieve groepsdiscussies waarin de waarde van elk van de ideeën werd erkend. Ook dit is weer een belangrijke basisconstatering.

Tabel 8: beoordeling van de ICT-kansen naar een zevental criteria

	'persoonlijk webfolio'	'ouderenkeurmerk websites'	'top box plus'	'ouderen-telepanel'
De oplossing houdt rekening met de diversiteit van de doelgroep	+/-	-	+	+
De oplossing heeft waarde voor meerdere (beleids)terreinen	++	+	+	++
De oplossing is op korte termijn haalbaar	+/-	+	+	+
De oplossing brengt geen hoge kosten of financiering met zich mee	-	+	+/-	+/-
De oplossing draagt concreet bij aan de verbetering van publieke prestaties	++	+	+	+
Bij de oplossing zijn meerdere partijen betrokken	++	-	+	+

Bezien we de verschillen tussen de ICT-kansen, dan werd in vergelijkende zin de minste potentie toegekend aan het *ouderenkeurmerk voor websites*. De toegevoegde waarde wordt door zowel experts als ouderen enigszins beperkt geacht. Men ziet zeker de mogelijk praktische waarde van een keurmerk (ouderen worden op internet op weg geholpen, ervaren sneller de kwaliteit van informatie). Maar men vindt ook dat het niet expliciet de knelpunten binnen de keten van het ouderenbeleid aanpakt. Gebruikervriendelijkheid van websites zou iets vanzelfsprekends moeten zijn dat eigenlijk al met een goed ontwerp geregeld kan zijn. Een keurmerk toetst achteraf, terwijl preventieve toetsing gebruikersproblemen al vooraf kan voorkomen. Websites worden als informatiebron voor veel ketenpartners wel steeds belangrijker.

De overige drie kansen, het persoonlijk webfolio, de top-box plus en het ouderen-telepanel, dienen veel duidelijker het doel structurele vraagsturing en ketenintegratie te verbeteren. De *topbox plus* is de meest toegankelijke en gebruiksvriendelijke ICT-kans maar hierdoor gelijk ook de meest beperkte. Nieuwe media en technologie ontleen hun kracht aan het efficiënt invoeren, verwerken, opslaan, uitvoeren en delen van gegevens en hiervan maakt de top box slechts in geringe mate gebruik. Met deze kans wordt echter wel duidelijk de aandacht gevestigd op de noodzaak om simultaan informatie te verstrekken en onderhouden. Dit multichannel concept biedt veel mogelijkheden, maar tegelijkertijd vergt het veel investering en onderhoud van de betreffende aanbieders. Een laatste aspect van de top box plus dat hier aandacht verdient, is het openstellen van kanalen voor hulpbehoevende ouderen die in een isolement dreigen te raken. Via

beeldtelefonie verloopt het contact op een meer persoonlijke wijze en als het internet via de televisie ontsloten wordt, ontstaan mogelijkheden voor lotgenoten- en familiecontact.

Met het oog op de toekomst zijn het persoonlijk webfolio en het ouderen-telepanel waarschijnlijk de ICT-kansen waarvan de knelpunten het snelst kunnen wegvallen tegen de voordelen. Het *persoonlijk webfolio* heeft daarbij de meest vergaande impact op de gehele keten rond het ouderenbeleid. Het vergt in feite een *redesign* van het informatienetwerk van organisaties en instellingen en is daardoor technisch, organisatorisch en financieel het meest riskant. Daar staat tegenover dat het dus ook minder vrijblijvend is voor de ketenpartners die de *back office* vormen. Er zullen afspraken over samenwerking en uitwisseling op basis van standaarden moeten worden gemaakt en muren worden geslecht waardoor de keten inderdaad efficiënter en vraaggerichter kan gaan functioneren. De hiervoor benodigde technologische concepten worden steeds breder toepasbaar: uitwisselingstalen, 'web services' (technologieplatformen voor data- en systeemintegratie via het internet) en integrale IT-architecturen raken steeds meer ingeburgerd.

Voor het *ouderen-telepanel* tenslotte, vormt de opgave om ouderen binnen de keten van het ouderenbeleid te 'halen' dé organisatorische uitdaging. Net als bij het persoonlijk webfolio kan hierbij gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden tot personificatie van internettoepassingen zodat specifieke groepen burgers gevraagd wordt om specifieke vragenlijsten in te vullen en specifieke overheidsinformatie te beoordelen. Dit sluit aan bij wat in het bedrijfsleven het *Customer Relationship Management* (CRM)-concept wordt genoemd. Bij CRM maken bedrijven/aanbieders zoveel mogelijk gebruik van bestaande klantgegevens en proberen zij zoveel mogelijk op maat gerichte producten/diensten aan te bieden. De betrokkenen in de beleidsketen rond het ouderenbeleid dienen bij deze ICT-kans dus onderling af te stemmen wie, wanneer en voor welke doeleinden het ouderen-telepanel gaat benutten om zoveel en betrouwbaar mogelijke persoonsgegevens te verzamelen.

**Stelling 5: ICT-kansen dienen zowel vanuit de vraag- als de aanbodkant zoveel mogelijk toegevoegde waarde én implementatiegemak te hebben om vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen**

Ter toetsing van de voorgaande stelling is het perspectief van de ketenpartners en ouderen samengenomen om de ICT-kansen op hun eerste potentiële merites te beoordelen. Wanneer de ICT-kansen expliciet gewogen worden echter, is het zinvol om de vraag- en aanbodkant van de beleidsketen rond het ouderenbeleid te onderscheiden. Voor onderlinge afweging kunnen de vier ICT-kansen met de zogenaamde *portfolio*-methode op een inzichtelijke manier worden geordend. In dit geval maakt de portfolio-methode het mogelijk om de 'strategische positie' van de ICT-kansen op verschillende dimensies weer te geven. Een voor de hand liggende indeling daarbij is die naar de waarde voor de partijen die aan zet zijn en naar het gemak van realisatie of implementatie voor de betreffende partij. Beide dimensies zijn in feite hiervoor al aan de orde geweest, maar zoals gezegd kan dit verschillen voor de ketenpartners aan de ene kant en de ouderen zelf aan de andere kant.

Wanneer – op basis van alle gegevens binnen dit onderzoek verzameld – het portfolio eerst opgesteld wordt vanuit het perspectief van de aanbodkant van beleidsketen, dan komen we tot het volgende beeld:



De ordening valt nu iets anders uit, maar vertoont duidelijke overeenkomsten met de vorige figuur. Ook voor ouderen is een keurmerk voor websites minder waardevol, terwijl het persoonlijk webfolio bij uitstek aan de *empowerment* van ouderen zal kunnen bijdragen. Maar zeker voor de huidige generatie ouderen vraagt dit behoorlijke investeringen en werden er bij deze kans door de ervaringsdeskundigen veel (implementatie)vraagtekens geplaatst. In deze portfolio komt dan de top box plus naar voren als een ICT-kans die op beide dimensies het beste scoort. Meer nog dan het ouderen-telepanel is de top box plus expliciet geënt op bedieningsgemak, waarbij de aanbodkant van de beleidsketen zoveel mogelijk alle technologie, organisatie en ondersteuning voor haar rekening neemt. Vanuit het ouderenperspectief is dus eerst de top box plus, en daarna het ouderen-telepanel afgewogen de meest aantrekkelijke ICT-kans.

**Stelling 6: ICT-kansen dienen realistisch opgestart te worden om op korte termijn vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen**

Het is uit de vorige stelling duidelijk geworden dat niet alle ICT-kansen, gegeven hun potentie, direct en tegelijkertijd uitgevoerd zouden moeten worden. Desgevraagd gaven zowel de experts als de ervaringsdeskundigen bij de ICT-kansen aan dat één en ander eerst maar eens uitgeprobeerd moet worden alvorens dergelijke nieuwe ideeën op grote schaal te lanceren. Daarbij werd voor een *pilot* gepleit op lokaal of regionaal niveau, waarmee dan op een veilige manier ervaring kan worden opgedaan. Hierbij staan we echter voor een zeker dilemma: aan de ene kant is het lastig om 'groot' te beginnen, aan de andere kant is er 'schaalgrootte' nodig om daadwerkelijk meerwaarde voor alle partijen in de keten te bieden. Een ICT-kans als het persoonlijk webfolio is hiervan een goed voorbeeld. Deze kans staat of valt bij de participatie van alle partijen in de keten. Maar ook het ouderenkeurmerk van websites is afhankelijk van de erkenning van meerdere partijen om het juiste effect te kunnen sorteren.

Feit blijft dat de ICT-kansen zo realistisch mogelijk uitgewerkt dienen te worden. De portfolio-analyses geven daarbij in feite al een eerste ordening naar resultaat- en haalbaarheidstermijn. Maar daarmee zijn nog niet alle kritieke succesfactoren in kaart gebracht. Teruggrijpend op de inhoudelijke groepsdiscussies gelden bij elke ICT-kans ook eigen 'unieke' randvoorwaarden. Zo draagt het *persoonlijk webfolio* zowel het voordeel als nadeel in zich dat de communicatie met de overheid steeds minder direct-persoonlijk wordt. Het is de vraag of de huidige ouderen hier ooit mee om leren gaan, en of het bedieningsgemak en de beveiliging voldoende zal zijn om mantelzorgers 'op afstand' de informatie voor de oudere te laten beheren. De discussie welke informatie voor deze doeleinden gekoppeld mag worden (privacy) en wie de *content* van het webfolio bepaalt zal ook barrières voor implementatie opwerpen. Dat geldt ook voor de ketenpartners zelf, die samenwerking, bestandskoppeling, ketenregie en systeemintegratie waarschijnlijk wel als belangrijke trends ervaren, maar ook afwachtend zullen zijn om hierin als eerste te investeren.

Voor de *top box plus* gelden ook specifieke randvoorwaarden. Het idee van persoonlijke assistentie achter de schermen, ook al is het op afstand, zal kostbaar zijn. Eveneens zal het synchroniseren van overheidsinformatie veel tijd vergen, met name wanneer het om maatregelen en richtlijnen gaat die vaak veranderen. Voorts zal bij deze ICT-kans de breedte van informatie en kanalen mede bepalend zijn voor de uitvoerbaarheid. De top box plus zou uitgebreid kunnen worden met zaken als medische hulp op afstand en vormen van *domotica* maar hiermee nemen uiteraard ook de kosten en de afhankelijkheid van de technologie significant toe. Met name de ouderen zelf zagen de top box plus als een dure aangelegenheid en vreesden voor een onwenselijke vergroting van de inkomensongelijkheid in deze.

Het succes van het *ouderen-telepanel* tenslotte, zal sterk afhankelijk zijn van de bijdrage van zowel de makers als gebruikers van deze vorm van opiniepeiling en onderzoek. Ook uit deze studie bleek dat ouderen graag en gemotiveerd hun wensen en behoeften kenbaar willen maken, maar zich ook realiseren dat zij maar voor een klein deel de menselijke maat voor het beleid zijn. Aan de beleidskant is wederom de wil tot samenwerking een kritieke succesfactor. Beleidsmakers en -uitvoerders krijgen er ook hier weer werkzaamheden bij, hetgeen ertoe zou kunnen leiden dat men zich verplicht voelt, of weerstand ontwikkelt om producten en diensten regelmatig aan ouderen voor te leggen.

Uiteraard vormen de genoemde randvoorwaarden op hun beurt ook weer succesfactoren die vooraf concreet opgepakt kunnen worden. In het algemeen is het vanuit haalbaarheids- en kostenperspectief zinvol om aansluiting te zoeken bij of te leren van reeds bestaande initiatieven in binnen- en buitenland. Zo bestaat het telepanel-idee in zijn algemeenheid al langer bij opiniebureau en onderzoeksinstellingen (zoals aan de Universiteit van Tilburg). Hetzelfde geldt voor de top box die in de jaren negentig door Philips werd gelanceerd. Voor wat betreft de organisatie van de 'achterkant' van de topbox plus kunnen tevens de huidige diensten van informatiewinkels en bibliotheken een goede basis vormen. Daarnaast vertoont het persoonlijk webfolio veel overeenkomsten met het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). De discussie die zich rondom dit initiatief voltrekt, is belangrijk voor het persoonlijk webfolio voor ouderen omdat hier vergelijkbare knelpunten en succesfactoren een rol zullen spelen. En met het ouderenkeurmerk voor websites wordt al in het binnen- en buitenland geëxperimenteerd zoals in hoofdstuk 4 uitgelegd is.

**Stelling 7: ICT-kansen dienen ingebed te zijn in klantgerichte organisaties, waarmee de menselijke factor van cruciaal belang blijft om daadwerkelijk vraagsturing binnen de keten rond het ouderenbeleid te bevorderen**

Met het perspectief van de oudere burger voor ogen sluiten we dit rapport af. Over het algemeen is gebleken dat ouderen graag invulling geven aan vraagsturing, maar ook te maken hebben met moeilijk toegankelijke en onduidelijke informatie. Zij voelen zich tot 'het sturen van hun vraag' maar beperkt in staat. Voor een deel komt dit omdat de huidige ouderen van een generatie zijn die überhaupt niet gewend is te vragen en niet echt vaardig met ICT is. De komende generaties zijn dat wel, maar ook deze voelen zich vaak onvoldoende vaardig en beschikken niet over de meest actuele, betrouwbare, begrijpelijke en goed vindbare informatie.

Op verschillende manieren is dit probleem op te lossen met innovaties gebaseerd op ICT zo blijkt uit de vier kansen die hier gepresenteerd zijn. Maar toch blijft het vinden van de 'juiste woorden', om zelf precies te weten waar men behoefte aan heeft, een fundamenteel probleem. Dit knelpunt was in de groepsgesprekken met ouderen een terugkerend thema. En dus blijft juist de 'menselijke factor', een consultant, een geduldige, deskundige persoon aan de andere kant van de lijn van essentieel belang. Dit element dient dus bij in feite bij alle ICT-kansen in acht te worden genomen.

## **Bijlage 1 Leden van de begeleidingscommissie**

Mevrouw E. Weststeijn	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Mevrouw P. Poland	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De heer G. Hendriks	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Mevrouw J. Brasker	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer P. Roelfsema	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Mevrouw M.J. von Alting	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer N. Bosma	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit
De heer W. Kort	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Mevrouw F. Krikhaar	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
De heer A. van Herk	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Mevrouw H. Overbosch	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw J. Voermans	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
De heer T. Kouwenberg	Interprovinciaal Overleg

## Bijlage 2 Deelnemers aan de expertsessies

<i>Organisatie</i>	<i>Expert</i>
Arcares	De heer Ruud Zondervan
Arcares	De heer Sjoerd Visser
Bij de Tijd	Mevrouw Fenna Bolderhei
Sociaal planoloog, projectadviesing en -ontwikkeling	Mevrouw Isabel Minderhout-Gebuis
FNV	Mevrouw Tonny Groen
FNV Ouderen	Mevrouw Isabel Coenen
Gemeente Barneveld	De heer Ben Delhaas
Gemeente Tilburg	Mevrouw Marjo Lahaije
Gemeente Tilburg	Mevrouw Sandra Koster
Kenniscentrum Ouderen	De heer Pieter Huijbers
KITZ	De heer Jan Thie
Laagland Advies	De heer Eric Schellekens
Laagland Advies	Mevrouw Marja Kaag
Landelijk Bestuur ANBO	Mevrouw Iris Vrieling
Landelijk Steunpunt Landbouw en Zorg	Mevrouw Joke van der Veer
Landelijke Vereniging Groepswoners voor Ouderen	De heer Korvinus Koetsier
Leids Universitair Medisch Centrum, gerontologie	De heer Rudi Westendorp
Ministerie van BZK	De heer Genie Hendriks
Ministerie van BZK	Mevrouw Ester Weststeijn
Ministerie van BZK	Mevrouw Pauline Poland
Ministerie van LNV	De heer Nico Bosma
Ministerie van OC&W	Mevrouw Fieke Krikhaar
Ministerie van SZW	Mevrouw Henny Overbosch
Ministerie van VROM	De heer Willem Kort
Ministerie van VWS	Mevrouw Janny Brasker
Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting	De heer Albert Luten
Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting	De heer Marcel Warnaar
Nederlands Instituut voor Sport en Bewegen	Mevrouw Marianne Henzen
Ouderenadviseur Utrecht	Mevrouw Karin Blerch
Ouderenadviseur Utrecht	De heer Martin Quaak
PGGM	De heer Dick Gorissen
Project Vraagwijzer	De heer Hein de Graaf
Provincie Drenthe	Mevrouw Anneke Bosch
Provincie Zuid-Holland	De heer Thijs Kouwenberg
Rathenau Instituut	Mevrouw Margot Schoenmacker
Seniorenraad en PCOB Barneveld	De heer Gerrit Schaap
Seniorweb	Mevrouw Femke Verleg
Seniorweb	De heer Daniel de la Vita
Stichting Recreatie	Mevrouw Manon van Middelkoop
The Urban Research Center Utrecht	De heer Martin Dijkstra
TNO preventie en zorg	De heer Ton Rövekamp
Transmuraal Netwerk Gouda	Mevrouw Lia Donkers
VNG	Mevrouw Jetty Voermans
Zorg voor Ouderen Maasland	Mevrouw Hedi ter Braak
Zorgnetwerk Midden-Brabant	De heer Wim van Geffen



### Bijlage 3 Expertoordeel van alle 'Nielsen-criteria' voor ouderen-vriendelijke websites

<b>Presentatiecriteria</b>	<b>Gem.</b>	<b>S.D.</b>
Schrijf begrijpelijk	8,56	0,73
Voorkom gebruik 'web-termen'	8,44	1,13
Biedt een knop om lettertype te vergroten	8,22	1,39
Gebruik groot contrast tussen tekst en achtergrond	7,67	1,5
Voorkom dat advertenties op de site lijken op standaard Windows dialoog boxen	7,56	1,51
Verander de menu's niet gedurende de interactie	7,44	2,01
Gebruik minimaal een 12-pnts lettertype	7,33	1,12
Maak consistent onderscheid tussen links en headings	7,11	1,27
Wijzig de kleur van een tekst-link wanneer die eenmaal bezocht is	7,11	1,27
Zorg dat de tekst-link minimaal een 12-pnts lettertype heeft	7,11	1,05
Presenteer info zo dat mis-interpretatie wordt voorkomen	7	1,22
Maak in het schermontwerp duidelijk onderscheid tussen het standaard web-browse gedeelte (boven op het scherm) en de 'zoek'-functionaliteit	6,89	1,17
Omschrijf het label van het veld waarmee gezocht kan worden helder; reserveer het woord 'zoek' voor het zoeken middels vrije tekst zoekopdrachten	6,89	0,93
Gebruik gerust 'oudere' of 'senior' of andere leeftijd-gerelateerde termen, maar gebruik geen neerbuigende of stereotype terminologie	6,67	2,35
Als er dichtbij een tekst-link een plaatje staat, pas dan dezelfde verwijzing ook op het plaatje toe	6,67	1,5
Bij het presenteren van producten, neem dan in ieder geval de productnaam, -omschrijving, en -prijs op, en een link voor verdere informatie	6,67	1,22
Zorg dat de plaatjes die bij producten horen duidelijk en groot genoeg zijn	6,56	1,59
Maak efficiënt gebruik van schermruimte	6,44	2,46
Sta, indien mogelijk, toe dat grammaticaal correcte variaties van een URL worden geaccepteerd	6,33	1,66
Voorkom dat bij het gebruik van window pop-ups gebruikers moeten scrollen	6,22	2,17
Gebruik gebiedende wijs als labels voor het invoeren van velden van formulieren	6	1,5
Zorg er bij het invullen van een beroep voor dat er een optie 'met pensioen' beschikbaar is	5,89	2,26
Voorkom het gebruik van pull-down menu's	5,56	2,07
Zorg dat de resultaten van een zoekopdracht op één pagina zichtbaar zijn, zonder scrollen	5,56	1,88
Accepteer streepjes bij het invoeren van creditcard gegevens	5,33	1,41
Als er niet-gangbare producten (diensten) worden gepresenteerd, zorg dan voor een animatie ter demonstratie van het gebruik in plaats van slechts een plaatje	5,22	1,79

<b>Dialogo</b>	<b>Gem.</b>	<b>S.D.</b>
Zorg dat de homepage snel wordt geladen	8,11	1,45
Geef bij een niet-geregistreerde gebruiker aan tot welke wegpagina's hij wel toegang heeft	7,00	1,00
Zet op elke webspagina van de website een link naar 'home', behalve op de homepage zelf	7,89	1,05
Zorg ervoor dat gebruikers nooit verplicht moeten inloggen bij het doen van een aankoop of een aanvraag	6,44	1,51
Als blijkt dat een ingevuld scherm een fout bevat, laat de gebruiker dan niet alle velden opnieuw invullen, maar alleen het foute scherm	8,44	1,01
Zorg dat de gebruiker goed wordt ondersteund in het proces van aankopen en producten of het opvragen van informatie	7,44	1,42
Als gebruikers producten aan een 'winkelwagentje' toevoegen, neem hen dan automatisch mee naar een scherm met het winkelwagentje	6,22	1,2
Zorg dat de resultaten van een zoekopdracht op één pagina zichtbaar zijn, zonder scrollen	6,22	1,86
Herhaal de zoekopdracht bij de presentatie van de resultaten naar aanleiding van de zoekopdracht	6,67	1,32
Biedt intelligentie aan bij zoekopdrachten zodat bijvoorbeeld een onderdeel van de zoekopdracht ook een 'hit' kan geven	6,89	1,36
Negeer streepjes bij de verwerking vna een zoekopdracht	5,78	1,79
Wijk zo min mogelijk af van de standaard navigatiestructuur op de site	7,56	0,88
Als een link verwijst naar een andere site, ga dan direct naar de relevante pagina binnen de site, in plaats van naar de homepage	8,44	0,53
Maak het gebruikers mogelijk om informatie te sorteren, zodat informatie gemakkelijk kan worden vergeleken, zonder te scrollen	7,44	0,88

<b>Inhoud</b>	<b>Gem.</b>	<b>S.D.</b>
Construeer heldere en niet-bedreigende informatieberichten en foutmeldingen	9,11	0,78
Schrijf begrijpelijke tekst	8,89	0,78
Schrijf begrijpelijke help-informatie	8,67	1
Categoriseer producten en/of informatie op een juiste manier (juiste producten in juiste categorie; juiste informatie te vinden op juiste plek)	7,89	0,93
Als op de site een link naar informatie of naar producten, zorg dan dat de informatie en producten relevant zijn bij die link	7,67	0,87
Als de site voordelen voor ouderen bevat, adverteer er dan mee en omschrijf ze uitgebreid	6,89	1,36
Zorg er voor dat ouderen op een gemakkelijke manier voordeel kunnen hebben van aanbiedingen bij het aankopen van producten	6,67	1,12

Gem: Gemiddeld toegekend belang (10=maximaal belang, 1=minimaal belang)

S.D.: Standaarddeviatie rond het gemiddeld toegekend belang (hoe hoger, hoe groter het onderling verschil in mening)

## Bijlage 4 Geraadpleegde literatuur

Adams, S.A. (2003) E-mailen met de oogarts. Aan internettechnologieën in de oogzorg is nauwelijks behoefte. In: *Medisch Contact*. Jaargang 58 nummer 36, september 2003.

Albeda, H.D. (2000). *No pain no gain. Kwaliteitsverbetering en vraagsturing in een rekenschapscirkel*. Amsterdam: Stichting Rekenschap.

Algemene Rekenkamer (2003). *Tussen beleid en uitvoering: Lessen uit recent onderzoek van de Algemene Rekenkamer*. 'S-Gravenhage: Sdu Uitgevers.

Batenburg, R.; Bongers, F. (2001). 'The role of GSS in participatory policy analysis; A field experiment'. *Information & Management*, 39(1), Pp. 15-30

Batenburg, R. (2003). 'ICT en Arbeidsorganisaties: een zoektocht naar afstemming en evenwicht'. In: P. Ester, D. Fourage, M. Kerkhofs & A. Romàn (Red.), *ICT, arbeid en organisatie*. Den Haag: Reed Business Information (pp. 107-128)

Benders, J.G.J.M.; R. Batenburg; H. van der Blonk; W. Scheper (2002). 'Technisch Isomorfisme en ERP-systemen'. *Bedrijfskundig Vakblad*, 14(6), Pp. 17-22

Blaauwbroek, H.; H. Bosselaar; K. Zwart (2000). *Klant in polderland. Opiniërende artikelen over vraagsturing in het Hollandse landschap van de sociale zekerheid en gezondheidszorg*. Amsterdam/Utrecht.

Blaauwbroek, H.; H. Albeda; K. Zwart (2002). *Notities over verantwoordelijkheid en vraagsturing. Verslag expertmeeting ICV 6 juni 2002*. Weesp: ICV.

Blok, M. (2003). Consument eerste speler in de zorg. In: *Prismant magazine*. Nummer 13, maart 2003.

Breedveld, E.J. (2001). *Behoefteninventarisatie inwoners Reeshof. De eerste stap op weg naar een vraaggericht en geïntegreerd aanbod vanuit het Zorgnetwerk de Reeshof*. Tilburg: IVA.

Buinink, A.L.; H.D. Albeda (2003). *Elf bouwstenen voor vraagsturing. Vraagsturing vanuit het perspectief van de klant*. Weesp: ICV.

BZK (2003). *Ruimte voor regie. Handreiking voor ketenregie in het openbaar bestuur*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Campbell, P; J. Dries; R. Gilligan (1999). *Toegang voor ouderen tot de Europese informatiesamenleving. Eindrapport. Aanbevelingen voor beleidsmakers, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven*. Europees Instituut voor de Media, Düsseldorf en het Nederlands Platform Ouderen en Europa.

Commissie Buitenparlementaire Enquête Koopkracht Ouderen (2004). *Rapportage eerste bevinden*. Nieuwspoor, 18 februari 2004.

- CVZ, College voor zorgverzekeringen (2003). *Jaarplan beleidsonderzoek AWBZ*. Amstelveen: College voor zorgverzekeringen, afdeling V&V.
- Davidse, R.J. (2000). *Ouderen achter het stuur: Identificatie van aandachtspunten voor onderzoek*. Leidschendam: SWOV.
- Dhondt, S. (2000). *Systemische netwerken van organisaties*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Dietz, J.L.G. (2003). Integrale zorg vraagt om integrale architectuur. In: *ZM*. Nummer 3, 2003.
- FORUM en NIZW (2002). *Allochtone Ouderen en Wonen*. Utrecht: Factsheet FORUM/NIZW.
- Grijpink, J.H.A.M. (2000). Informatiestromen in niemandsland: keteninformatisering. In: Jacobs, C.W.J.W. & G.J.M. Janssen (2000). *Overheid en informatie. Werkprocessen en informatiestromen in de overheid*. Utrecht: Lemma (pp. 135-159)
- Haan, J. de & Huysmans, F. (2002). *E-cultuur: Een empirische verkenning*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Hanning, C., M. Harpe, W. Aarts (2001). *Verkenning van vraagsturing in de thuiszorg: actoren in de thuiszorg over het begrip vraagsturing*. Leiden.
- Jacobs, C.W.J.W. & G.J.M. Janssen (2000). *Overheid en informatie. Werkprocessen en informatiestromen in de overheid*. Utrecht: Lemma.
- Janzen, A.; D. Harkes; F. van Rossum (1999). *Wijkouderenenperspectief Utrecht Oost*. Amsterdam: RIGO Research en Advies.
- Jongh, M. de; Nouws, H. (2000). *Masterplan wonen, welzijn en zorg Arnhem-Zuid. Een gezamenlijke opgave*. Amersfoort: Laagland Advies.
- Klomp, A. (2000). Geen Uitzicht op de weiden. In: *NRC Handelsblad*. 25 mei 2000.
- Kraan, W.G.M. van der (2001). *Vraaggericht en vraaggestuurd. Een literatuuronderzoek naar vraaggerichtheid en vraagsturing in de gezondheidszorg*. Rotterdam: Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam. Den Haag: ZonMw.
- Lubber, J. & Stutvoet, V. (2000). *Gekantelde dienstverlening aangeboden op een voor de burger logische manier*. Aalburg: verslag van het informatiezuilen project in de gemeente Aalburg.
- Mackenbach, J.P.; H. Verkleij (1997). *Volksgezondheid Toekomst Verkenning 1997. II Gezondheidsverschillen*. Bilthoven: RIVM.
- Mesken, J. (2002). *Kennisleemten en -behoeften van oudere verkeersdeelnemers in Drenthe: Verslag van een vragenlijstonderzoek*. Leidschendam: SWOV.
- Metz, F. (2004). *Notitie ten behoeve van gesprek ouderenorganisaties met minister De Graaf*.

- Ministerie van Algemene Zaken (2003). *Hoofdlijnenakkoord voor het kabinet CDA, VVD, D66: Meedoen, meer werk, minder regels*. Den Haag: Ministerie AZ
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2003). *Visie en actieprogramma Andere Overheid*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van VWS, Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2001). *Standpunt Modernisering van de AWBZ en vereenvoudiging PGB*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Nielsen Norman Group Report (2003). *Web Usability for Senior Citizens: 46 Design Guidelines Based on Usability Studies with People Age 65 and Older*. E-sellerate.net webpublicatie in PDF.
- Nijen-Twilhaar, H. (2004). *Nederland verstrikt in regelbrij: Bureaucratie leidt tot veel wanhoop bij ouderen*. De Telegraaf, 5 februari 2004.
- Nooteboom, B. (1994). *Management van partnerships in toeleveren en uitbesteden*. Schoonhoven: Academic service.
- PCOB (2003). *65-plussers laten tientallen miljoenen aan euro's liggen*. Nieuwsitem op de website [www.pcob.nl](http://www.pcob.nl)
- PCOB (2003). *Pensioenbranche wil pensioenbewustzijn vergroten*. Nieuwsitem op de website [www.pcob.nl](http://www.pcob.nl)
- Reterink, J. W. L., & Reuvers, M. J. (2003). *Werkbare vormen van digitale regie over eigen (persoons)gegevens door de burger*. Utrecht: Berenschot.
- 'Rode-draadnotitie' Innovatie-kanskaart Vergrijzing, t.b.v. interdepartementale bijeenkomst 10-06-2003
- Royers, Th., Wit, J. de, Verbeek, G. (1998). *Mensen met toekomst: Handleiding voor het organiseren van toekomstverkennde ouderenpanels*. Utrecht: NIZW.
- RVZ, Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (1998). *Naar een meer vraaggerichte zorg*. Zoetermeer: Advies uitgebracht door de Raad van de Volksgezondheid en Zorg aan de minister van Volksgezondheid en Sport.
- Steyaert, J. en J. de Haan (2001). *Geleidelijk digitaal*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Stichting Bijzondere Leerstoel Ouderenbeleid (2001). *Verslag 15 april 2000 – 8 juni 2001*. Tilburg: verslag van de activiteiten in het kader van de bijzondere leerstoel ouderenbeleid aan de KUB.
- Stichting Toekomstscenario's Gezondheidszorg (2002). *Welzijn en waardigheid voor langdurig zorggebruikers. Op weg naar 2020*. Zoetermeer: STG
- Swinkels, M. (2001). *Ouderen en ICT-gebruik: Ondersteuningsaanbod voor en door ouderen, een inventarisatie*. Tilburg: Pon.

TNO Preventie en Gezondheid (2003). *Goed met pensioen*. Leiden: Internetsite met voorlichtings- en informatieproducten [www.goedmetpensioen.nl](http://www.goedmetpensioen.nl).

Vanderleyden, L. (in voorbereiding). Ouderen van 55 tot 64 jaar in relatie tot arbeid. In: Jacobs, Vanderleyden, Vanden Boer (Red.), *De leefsituatie van ouderen (55+) in Vlaanderen* (2003). CBGS-publicaties.

Visser, E. de (2003) *Subsidie voor goede online arts geschrap*. Volkskrant, 24-9-2003.

"*Informatie kan eenvoudiger en minder uitgebreid*" (2001). Nieuwsbericht op [www.verkeerskunde.nl](http://www.verkeerskunde.nl)