



# Digitale toegankelijkheid voor ouderen tussen 70 en 79 jaar

Sien Van de Velde

# Inleiding

- Kader van eindwerk
- Samenwerking met dienst leeftijdsvriendelijke en toegankelijke stad Mechelen
- Informatie verzamelen in verband met digitalisering en ouderen
  - Bv.: ouderenbehoefteonderzoek Mechelen, Digimeter 2019, advies Vlaamse ouderenraad, ...
- Gesprekken tussenpersonen
  - Okra, Open school, Lokaal dienstencentra, Avansa, CVO Crescendo, ...
  - Conclusie: focus op het online aanvragen/ invullen van stadsdocumenten en online bankieren
  - ⇒ Gesprekken met 5 banken, medewerkers stadsdiensten
- Gesprekken met ouderen
  - 14 gesprekken
  - Conclusie: het **gevoel van wantrouwen** ten opzichte van digitalisatie, de veranderingen gaan te snel, de stad is een betrouwbare partner hierbij.
  - Enkele concrete aanbevelingen naar de stad Mechelen en de bankensector.

# Aanbevelingen voor de stad Mechelen

Wat kan de stad Mechelen doen om het aanvragen en invullen van stadsdocumenten toegankelijker te maken?

- Categorieën binnen het E-loket onoverzichtelijk
  - Herdenk de categorieën.
  - Geef **uitleg** wat de naam van de categorieën precies inhoudt.
  - Maak **handleidingen**, eventueel met audio/videomateriaal.
- Identiteitskaartlezer
  - Bied een eenvoudige **handleiding** aan met vermelding van de telefonische hulplijn.
  - Bied het gebruik van de kaartlezer aan op alle internetaanbieders bv. FireFox
  - Zorg ervoor dat mensen de **alternatieven** van de kaartlezer kennen.

# Aanbevelingen voor de stad Mechelen

- Dienstverlening
  - Behoud het **fysieke aanbod** van dienstverlening.
  - Wees bewust dat niet iedereen toegang heeft tot een computer of internetverbinding.
- Documenten
  - Zorg voor een **eenvoudig taalgebruik** van de officiële stadsdocumenten.
  - Zorg ervoor dat er minder wachttijd is tussen het aanvragen en het ontvangen van stadsdocumenten.
- Informeren
  - Bied **infosessies** aan vanuit de stad over de kaartlezer en de alternatieven hiervoor.
  - Bied voldoende **cursussen** over verschillende thema's rond digitalisering aan vanuit de stad zelf onderverdeeld op vaardigheidsniveau.
  - Verzeker de burgers dat het **fysieke aanbod** van dienstverlening van de stad blijft bestaan.

# Aanbevelingen voor de stad Mechelen

- Sensibiliseren
  - Zorg voor infosessies vanuit de stad Mechelen in verband met **phishing**.
  - Zorg dat de website om phishing te melden meer bekend wordt.
  - Maak dat er een vorm van **fysieke dienstverlening** blijft bestaan.



Dank u voor uw aandacht.

Zijn er vragen of opmerkingen?

Ik hoor graag uw mening.