

**Ouderen en  
Informatie  
Technologie**

# Ouderen en Informatietechnologie

Een marktverkenning naar de relatie tussen ouderen en  
informatietechnologie in Rotterdam .



Verslag van het afstudeerproject in het kader van de doctoraalscriptie  
Vrijtijds wetenschappen aan de Katholieke Iniversiteit Brabant

Begeleider : Prof.Dr. Th.A.M. Beckers

5 augustus 1996

Emiel Kanters



## Voorwoord

Na een klein jaar is mijn scriptie "ouderen en informatietechnologie" afgerond door het schrijven van deze laatste woorden. Het resultaat van deze scriptie is niet alleen het rapport wat er voor U ligt maar ook zaken van totaal andere orde zoals, kennis, vreugde, ellende, persoonlijke vorming, en een baan! Het schrijven van een scriptie staat bekend als een moeizaam proces en ik heb nu zelf kunnen ervaren dat het dat ook is. Zaken als links en rechts, goed en fout, begin en einde, en de keuzen die je hierin maakt bepalen uiteindelijk het resultaat. Telkens moet je zelf de beslissing nemen of je links gaat danwel rechts, is dit dan goed of fout, en kom ik nu dichterbij het einde, of sta ik nog aan het begin. In het bepalen van deze keuzen ben ik door verschillende mensen geholpen en deze wil ik dan ook bedanken voor hun hulp en advies.

Op de allereerste plaats wil ik alle medewerkers van Spirit bedanken en dan met name Frank Hartkamp en Frank van Vliet. Frank Hartkamp heeft mij tijdens het schrijven van mijn scriptie regelmatig aan- en bijgestuurd. Hij heeft mij veel inzichten en handreikingen gedaan waarvan er velen zeer bruikbaar waren. Frank van Vliet wil ik bedanken voor het feit dat hij mij het vertrouwen heeft gegeven, om mij bezig te gaan houden met de TIDE aanvraag waarvan ik veel geleerd heb, en voor het feit dat ik mijn brood kon blijven beleggen. Verder wil ik Ad Kooimans en Ingeborg Maasdijk, beide van KVM Consultants, bedanken welke mij terzijde hebben gestaan tijdens de laatste loodjes van mijn scriptie ; Prof. Dr. Theo Beckers, mijn scriptiebegeleider, die een kritische blik op alle fasen van het afstudeerproject heeft geworpen en mij op een praktisch wetenschappelijke wijze geadviseerd heeft. Uiteraard wil ik mijn vriendin, ouders, familie, en vrienden, bedanken voor de steun die ze gegeven hebben. Ookal wisten ze inhoudelijk niet precies waar het knelde, zij hebben altijd geprobeerd mij te helpen. Met deze scriptie sluit ik een fase in mijn leven af. De ins en outs van het studenten leven ken ik nu, voor zover dat mogelijk is. Bespiegelingen zoals de studententijd was de mooiste tijd van mijn leven daar wil ik niet aan. Met alle toepassingen die ik ben tegen gekomen over wat er in de toekomst met informatietechnologie allemaal mogelijk is voor ouderen, durf ik wel te stellen dat dat een nog mooiere tijd wordt.

Emiel Kanters  
Tilburg, augustus, 1996

## Inhoudsopgave.

Voorwoord

Inhoudsopgave

Samenvatting

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding</b> .....	1
1.1. Inleiding.....	1
1.2. Probleemaanduiding.....	1
1.3. Probleemstelling.....	3
1.4. Opbouw scriptie.....	3
1.5.1. Ouderen.....	4
1.5.2. Generaties.....	6
1.5.3. De vier generaties van Becker.....	8
1.6. Informatietechnologie.....	10
1.6.1. Elektronische snelweg.....	11
1.6.2. De Nederlandse positie.....	12
1.6.3. Telecommunicatie-infrastructuur.....	12
1.6.4. Spirit en de elektronische diensten.....	14
1.7.1. Gebruik informatietechnologie.....	15
1.7.2. Produkt groei model van Rogers.....	15
1.7.3. Hypothese.....	17
1.8. Methode van onderzoek.....	18
<b>Hoofdstuk 2. Omvang Ouderenmarkt</b> .....	20
2.1. Inleiding.....	20
2.2. Demografische achtergrond ouderen in Nederland.....	20
2.3. Ontgroening en vergrijzing.....	21
2.4. Gegevens ouderen in Rotterdam.....	21
2.5. Bevolkingsontwikkeling.....	24
2.6. Ouderen en hun burgerlijke staat.....	26
2.7. Aantal en samenstelling 55+ huishoudens.....	27
2.7.1. Huishoudenssituatie ouderen in Rotterdam.....	27
<b>Hoofdstuk 3. Sociale kaart van ouderen</b> .....	29
3.2. Wonen.....	30
3.2.1. Wonen en zelfstandigheid.....	31
3.2.2. Wonen en de overheid.....	32
3.2.3. Wonen en servicediensten.....	33
3.2.5. Conclusies wonen.....	33
3.3. Zorg.....	34
3.3.1. Zorg voorzieningen voor ouderen.....	34
3.3.3. De keerzijde van het ouder worden.....	37
3.3.4. Zorg en de overheid.....	41
3.3.5. Conclusies zorg.....	42

---



---

3.4. Werken.....	42
3.4.1. Betaalde arbeid.....	43
3.4.3. Onbetaalde arbeid.....	45
3.4.4. Inkomen en bestedingen van ouderen.....	45
3.4.5. Inkomensklassen.....	46
3.4.6. Bestedingen door ouderen.....	49
3.4.7. Opleiding van ouderen.....	50
3.4.8. Conclusie werken.....	52
3.5.1. Vrijetijd.....	52
3.5.1.1. Vrijtijdsbesteding ouderen.....	54
3.5.1.2. Mediagebruik bij ouderen.....	57
3.6. Informatietechnologie en vrijetijd.....	59
3.7. Knelpunten en beperkingen in het vrijetijdsgedrag van ouderen.....	60
3.8. Pluriforme leefstijlen.....	61
3.9. Conclusie vrijetijd.....	63
<b>Hoofdstuk 4. Ouderen en Informatietechnologie.....</b>	<b>65</b>
4.1. Inleiding.....	65
4.2. Informatiemaatschappij.....	65
4.3. Informatiemaatschappij en de consument.....	66
4.5. Tijdruimtelijke aspecten van informatietechnologie.....	66
4.6. Ouderen en informatietechnologie.....	67
4.6.1. IT toepassingen voor ouderen.....	68
4.6.2. Persoonlijke communicatie diensten.....	68
4.6.3. Telediensten.....	71
4.6.4. Informatiediensten.....	70
4.7. Acceptatie van informatietechnologie door ouderen.....	72
4.8.1. Gebruik informatietechnologie door ouderen.....	75
4.8.2. Kwantitatief onderzoek.....	76
4.8.3. Resultaten kwantitatief onderzoek.....	78
4.8.4. Conclusies van kwantitatief onderzoek.....	80
4.9.1. De interviews.....	80
4.9.2. Resultaten interviews met niet Stadstext gebruikers.....	83
4.9.3. Resultaten interview met Stadstext gebruikers.....	86
<b>Hoofdstuk 5: Conclusies en Aanbevelingen.....</b>	<b>90</b>
5.1. Inleiding.....	90
5.2. Conclusies huidige Rotterdamse ouderen.....	90
5.3. Conclusies Rotterdamse ouderen in de toekomst.....	92
5.4.1. Marktmodel ouderen in Rotterdam.....	93
5.4.2. Communicatie met ouderen.....	94
5.4.3. Marketing en ouderen.....	95
5.4.4. Aanbevelingen.....	96
<b>Bijlagen: Literatuurlijst</b>	
Itemlijst	

---



## Samenvatting

Er zijn twee ontwikkelingen in de maatschappij waarneembaar waarop deze scriptie gebaseerd is. De eerste ontwikkeling betreft de ontwikkeling van de Nederlandse bevolking. Er zijn twee trends hierin te onderscheiden namelijk de ontgroening en de vergrijzing. Er komt een "grijze golf" aan die een groot deel van de consumenten markt uit gaan maken. De seniorenmarkt dient zich aan. De tweede ontwikkeling betreft de opkomst van informatietechnologie voor consumenten. Internet, cd-i, multimedia etc.. waren voor een aantal jaar terug voor de meeste mensen, onbekende begrippen. De laatste paar jaar echter zijn er steeds meer consumenten overgegaan tot aanschaf van informatietechnologische producten. De vraag welke zich nu aandient is hoe deze twee ontwikkelingen met elkaar in relatie staan. Om na te gaan hoe Spirit (ontwikkelt en exploiteert elektronische diensten in Rotterdam) de seniorenmarkt het best kan benaderen door in te spelen op bestaande behoeften en wensen, moet worden nagegaan wat die seniorenmarkt nu precies inhoudt.

Ten eerste zijn er demografische gegevens bestudeerd om na te gaan of de Rotterdamse bevolkingsontwikkelingen gelijk lopen aan de landelijke trends. Hieruit bleek dat er in Rotterdam geen vergrijzing optreedt. Er is wel een absolute toename in het aantal ouderen maar relatief gezien neemt deze groep in omvang af. Verder blijkt uit deze gegevens dat er in Rotterdam meer oudere vrouwen zijn dan mannen.

De doelgroep "ouderen" is zeer heterogeen, waarin verschillende segmenten zijn te onderscheiden onder andere naar leeftijd. Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de indeling van Becker welke een viertal generaties onderscheidt. De eerste twee generaties zijn voor dit onderzoek van belang. Het gaat hier dan om de Vooroorlogse generatie en de Stille generatie. Beide generaties vertonen enkele specifieke kenmerken. Er is dan ook onderzocht in welke mate deze kenmerken overeenkomen met het gebruik van informatietechnologie door deze beide groepen. Eerst is er echter ingegaan op de positie welke ouderen in de maatschappij innemen. Dit is in kaart gebracht door vier leefstijldomeinen van deze ouderen te beschrijven. De vier leefstijldomeinen zijn; wonen, zorg, werken en vrijetijd. De oudere wil zelf zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dit kan door zorg op maat. Deze zorg kan bestaan uit hulp van derden maar ook door het aanpassen van de woning. Er kunnen allerlei voorzieningen getroffen worden zodat de zelfstandigheid van deze ouderen gewaarborgd blijft. Het beleid van de overheid sluit hierbij aan. Het leefstijldomein zorg heeft vele raakvlakken met het leefstijldomein wonen. Over het algemeen kan men stellen dat ouderen in Rotterdam in een goede gezondheid verkeren. Naarmate de leeftijd echter vordert komen er meer problemen. Voor het oplossen van deze problemen zijn er tal van voorzieningen voor de oudere. Op het gebied van werken blijkt dat de meeste ouderen geen deel meer uitmaken van de beroepsbevolking. Hieraan gerelateerd is hun inkomen welke na pensionering vaak lager uitvalt. Voor Rotterdam geldt dat veel oudere aangewezen zijn op een uitkering. Zo'n 40 procent moet dan ook rond komen van het sociaal minimum. Een steeds aanzienlijker deel van de vrijetijd waarover mensen beschikken wordt geconsumeerd na het vijfenvijftigste levensjaar. Wat opvalt is dat ouderen uit de vooroorlogse generatie een iets andere vrijetijdsbesteding hebben dan ouderen uit de Stille generatie. Ouderen uit de Stille generatie willen hun vrijetijd "zinnig" invullen.

---



Mediagebruik is de voornaamste vrijetijdsactiviteit van 55 plussers. Hoe ouderen "nieuwe media" gebruiken is dan ook onderzocht. Het blijkt dat ouderen weinig tot geen gebruik maken van de elektronische diensten welke Spirit aanbiedt. De belangrijkste factor hierin is de onbekendheid van de diensten bij de ouderen. Om meer inzicht te krijgen in enkele redenen van het wel of niet gebruiken van de diensten van Spirit zijn er interviews afgenomen met een aantal (15) ouderen. Hieruit komt naar voren dat ouderen uit de Vooroorlogse generatie minder open staan voor nieuwe technologieën dan ouderen uit de Stille generatie. Dit sluit goed aan bij hetgeen er al bekend was over dit onderwerp. Voor Spirit liggen er vooral kansen bij de Stille generatie. Deze generatie heeft al ervaring met informatietechnologie en in de toekomst zullen zij, als het voor hen een meerwaarde heeft, hier naar alle waarschijnlijkheid meer gebruik van maken dan de huidige ouderen. Dit gebruik kan betrekking hebben op het gebied van wonen en zorg maar zeker ook op het gebied van de vrijetijd. We zien nu al dat ouderen uit de Stille generatie computercursussen volgen. Hun voornaamste drijfveren zijn dat ze het doen om bij te blijven, omdat het een leuke vrijetijdsbesteding is en omdat het praktisch is.

---

# Hoofdstuk 1 Inleiding

## 1.1. Inleiding

Ouderen staan de laatste jaren sterk in de belangstelling in de Nederlandse samenleving. Een oorzaak hiervan kan worden gevonden in de vergrijzing van de samenleving. De tweede helft van de twintigste eeuw wordt gekenmerkt door een toenemende vergrijzing van de bevolking. Een tweede ontwikkeling die kenmerkend is voor onze tijd en voor de komende decennia is de snelle groei van de rol en de betekenis van de technologie en met name informatietechnologie. Informatie technologie staat de laatste tijd dan ook sterk in de belangstelling. Denk maar aan alle berichten die verschijnen in de media over Internet, de digitale snelweg en andere digitale fenomenen. Deze worden ook wel "nieuwe media" genoemd en leggen beslag op een gedeelte van de vrijetijd van mensen. De vraag die zich nu aandient is hoe deze twee ontwikkelingen met elkaar in relatie staan en in hoeverre het vrijetijdsgedrag van de ouderen hierdoor verandert of kan gaan veranderen.

## 1.2. Probleemaanduiding

Zoals al in de inleiding is aangegeven zijn er twee maatschappelijke ontwikkelingen in de huidige maatschappij gaande welke in relatie met elkaar staan. Hoe deze relatie eruit ziet wordt in deze scriptie beschreven. Landelijk is er een trend waarneembaar waarbij steeds meer bedrijven zich gaan richten op de groeiende ouderenmarkt. De organisatie Spirit heeft dit ook opgemerkt, en zij hadden behoefte aan een marktverkenning naar de Rotterdamse ouderenmarkt. Spirit Interactieve Diensten is een bedrijf in Rotterdam welke zich bezighoudt met het exploiteren en ontwikkelen van elektronische diensten voor Rotterdam en omgeving. Zij richten zich op de consumenten en klein zakelijke markt. Hun elektronische diensten zijn voornamelijk gericht op informatievoorziening. Informatievoorziening neemt in onze maatschappij een centrale plaats in. Er wordt dan ook wel gesproken over een informatiemaatschappij. Over wat deze nu precies is, in een later stadium meer. Een begrip dat in een adem met de informatiemaatschappij genoemd wordt is het begrip informatisering. Dit begrip duidt op het groeiend belang van communicatie en informatie voor onze samenleving. Volgens van Cuilenburg (1991) betekent informatisering: 'het groeiend beslag van de produktie, verzameling, bewerking, opslag en transmissie van informatie (gegevens en berichten) op het nationaal produkt'. Ontwikkelingen op dit gebied worden door Spirit goed bijgehouden aangezien dit de voornaamste bedrijfsactiviteit is. Het publiek, de gebruiker, is in veel beschouwingen over informatisering de grote afwezige aldus Dinklo (1994). Met name de vraag naar waaraan behoefte is, is niet beantwoord. Aangezien de groep ouderen de komende tijd sterk groeit, zullen deze ook een groter gedeelte uit gaan maken van de totale informatie en communicatie markt voor consumenten. Het is daarom van belang voor Spirit om inzicht te verkrijgen over de ouderenmarkt in Rotterdam.



In het rapport "Strategie en beleid voor de Spirit-organisatie" van van der Graaf (1994) worden aanbevelingen gedaan op een aantal beleidsgebieden. Deze aanbevelingen hebben betrekking op vier gebieden te weten:

- de markt
- de techniek
- de organisatie
- de politiek

Voor dit onderzoek is het vooral van belang om de eerste twee invalshoeken te belichten. Namelijk de markt en de techniek.

- *De markt.*

Het beleid ten aanzien van de markt zal moeten veranderen ten opzichte van het huidige. De kennis van de vraag vanuit de markt en de wensen van potentiële aanbieders van informatie moet vergroot worden. Hierdoor is een betere afstemming mogelijk van vraag en aanbod. De Spirit organisatie moet zich meer in de rol van exploitant van elektronische media gaan schikken. Deze nieuwe rol moet het karakter dragen van een intermediair tussen aanbieders van informatie, vragers van informatie en aanbieders van infrastructuur. (van der Graaf, 1994). Spirit moet dus kennis zien te verkrijgen van de vraag zodat zij daarop hun aanbod kunnen afstemmen. Uit onderzoek, blijkt dat er nog grote groepen mensen weinig tot geen gebruik maken van de diensten welke Spirit aanbiedt. Zo schrijft van der Graaf in zijn rapport dat de doelgroep welke hoger opgeleid, een hoger inkomen hebben, van middelbare tot hogere leeftijd zijn, en eventueel werkend zijn, nauwelijks bereikt worden. Veel van deze kenmerken gelden voor de groep ouderen.

- *De technologie.*

Technologie is een belangrijke maar onvoorspelbare factor. Het voeren van een technologisch onafhankelijk beleid moet hand in hand gaan met het gebruik van de nieuwste technieken. Het vinden van een balans in deze schijnbare paradox is mogelijk door het beantwoorden van de vraag naar technologische mogelijkheden vanuit de markt. Dit in tegenstelling tot het op de markt brengen van applicaties gebaseerd op nieuwe technieken waarvan niet bekend is of er een reële vraag naar bestaat aldus Graaf.

De eerder genoemde maatschappelijke ontwikkelingen (vergrijzing en informatietechnologie) lijken kansen voor Spirit, aangezien de twee ontwikkelingen aansluiten bij bovenstaande beleidspunten. Er is een duidelijk raakvlak tussen de door de vergrijzing veroorzaakte groei van de ouderenmarkt en het marktbeleid van Spirit. Evenzeer geldt dit voor de ontwikkelingen in de informatietechnologie en het technologiebeleid welke Spirit voert.



### 1.3 Probleemstelling

Nu duidelijk is wat het probleem is wordt deze geoperationaliseerd in een algemene onderzoeksvraag oftewel probleemstelling.

De algemene onderzoeksvraag luidt:

*"In welke mate vormt de doelgroep ouderen in Rotterdam een markt voor Spirit, nu en in de nabije toekomst, en op welke wijze kan Spirit hier het beste op inspelen"*

De onderzoeksvragen die afgeleid zijn van de algemene onderzoeksvraag luiden als volgt:

- "Hoe groot is de groep ouderen in Rotterdam ?"
- "Hoe ziet de sociale kaart van ouderen in Rotterdam eruit ?"
- "Hoe staan ouderen tegenover informatietechnologie ? "
- "Welke mogelijkheden zijn er voor Spirit om op de ouderenmarkt in te spelen ?"

### 1.4 Opbouw scriptie.

Na een inleiding hoe tot dit onderzoek gekomen te zijn, worden in hoofdstuk één de twee terreinen beschreven waar deze scriptie over handelt. Te weten ouderen en informatietechnologie. Er zullen hier enkele theoretische modellen gepresenteerd worden welke een theoretisch kader vormen voor deze scriptie. Er zal ook ingegaan worden op de onderzoeksopzet. In dit hoofdstuk worden tevens de voornaamste bedrijfsactiviteiten van Spirit beschreven. In hoofdstuk twee zal ingegaan worden op de omvang van de ouderenmarkt in Rotterdam. Dit is in kaart gebracht aan de hand van reeds bestaande onderzoeksgegevens van het COS (Centrum voor Onderzoek en Statistiek) en andere landelijke gegevens, daar waar er geen gegevens over de Rotterdamse ouderenpopulatie bekend waren. In het derde hoofdstuk wordt uitgebreid ingegaan op de sociale kaart van ouderen. Aan de hand van de vier leefstijldomeinen; wonen, werken, zorg en vrijetijd wordt deze sociale kaart beschreven. Aangezien deze scriptie het eindproduct is van de doctoraal opleiding Vrijetijdswetenschappen zal het leefstijldomein vrijetijd meer uitgediept worden. Er is hiervoor gebruik gemaakt van diverse landelijke en Rotterdamse literatuur. In hoofdstuk vier, genaamd ouderen en informatietechnologie, wordt aan de hand van bestaande literatuur beschreven hoe deze relatie eruit ziet. De resultaten van een kwantitatief onderzoek worden hier gepresenteerd. Er is onderzocht in welke mate 55 plussers in Rotterdam bekend zijn met de diensten van Spirit, het daadwerkelijk gebruik van deze diensten door de betreffende groep en of ze in het bezit zijn van een PC.



De uitkomsten van dit kwantitatieve onderzoek zijn mede aanleiding geweest voor het houden van open interviews om zodoende informatie te verzamelen die bij het kwantitatieve gedeelte en het literatuuronderzoek niet naar voren zijn gekomen.

In het laatste hoofdstuk van deze scriptie worden de conclusies beschreven, en worden er aanbevelingen gedaan voor het toekomstige beleid van Spirit op de ouderenmarkt.

### 1.5.1 Ouderen

Wanneer we het over oudere leeftijdsgroepen hebben, wordt daar lang niet door iedereen de aanduiding 'bejaarden' voor gebruikt. Er zijn verschillende omschrijvingen in omloop: van 'ouden van dagen' en 'senioren' tot 'grijze panters'. Deze uiteenlopende omschrijvingen zijn er niet voor niets. Ze weerspiegelen een veranderende visie op de ouderdom en de plaats van ouderen in onze samenleving. In de jaren vijftig sprak men in het algemeen van 'ouden van dagen': versleten mensen na een leven van hard werken, waarvoor pas na invoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW) in 1957 verlichting kwam (Rijsselt, 1991). Tot die tijd werkten velen door tot de gezondheid dat niet meer toeliet. De term 'ouden van dagen' werd vervangen door de aanduiding 'bejaarden'. Men achtte dit minder stigmatiserend. Alhoewel deze laatste omschrijving nog veelvuldig gebruikt wordt, geven velen thans de voorkeur aan de term 'ouderen' of de nog recentere aanduiding 'senioren'. Ouderen die zich inzetten voor hun emancipatieproces hebben soms voorkeur voor een meer militante benaming: 'grijze panters'. Dit in navolging van de Amerikaanse 'Grey Panthers'.

Een ding hebben al deze omschrijvingen gemeen: het is onduidelijk over welke leeftijdsgroep men het precies heeft. Met 'bejaarden' worden meestal personen van 65 jaar en ouder aangeduid. Met 'ouderen' kunnen ook personen vanaf 55 jaar worden bedoeld. Behalve dat men zich kan laten leiden door subjectieve voorkeur voor de ene dan wel de andere aanduiding, is het wel degelijk van belang om een leeftijdsgrens te expliciteren. In dit onderzoek wordt uitgegaan van de term 'ouderen' omdat we ook over 'jongeren' spreken in de dagelijkse omgang en dit een vrij neutrale term is.

De grens van 65 jaar is een belangrijk maatschappelijk gegeven vanwege de officiële pensioen en AOW gerechtigde leeftijd. De grens wordt echter gelegd bij 55 jaar aangezien daar voor velen belangrijke gebeurtenissen plaatsvinden zoals:

- het uit huis gaan van de kinderen, waarna een nieuwe "gezins" fase aan breekt, de zogenaamde lege-nest-fase.
- het zoeken naar (kleinere) geschikte huisvesting.
- uittreding uit het arbeidsproces

(bron: SCP, 1994)

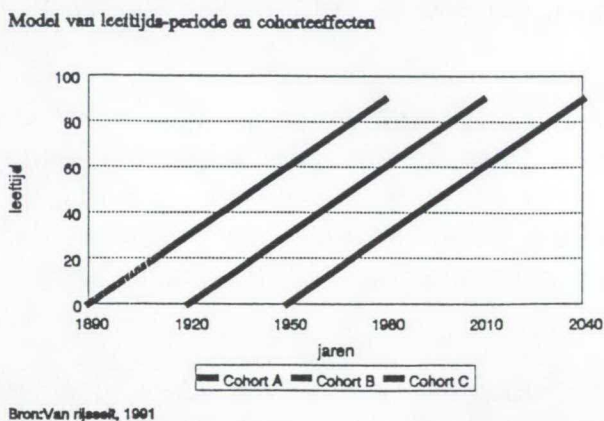
Door de ondergrens bij 55 jaar te leggen wordt aangesloten bij hetgeen elders gebruikelijk is, bijvoorbeeld in het ouderenbeleid van de overheid.



De groep ouderen van 55 jaar en ouder kun je op vele manieren indelen. Vaak zijn deze indelingen gebaseerd op maar één kenmerk en meestal is dat de leeftijd. De meest gangbare indeling is de indeling van 55 plussers in drie categorieën namelijk 55-64 jaar, 65-74 jaar en 75 jaar en ouder.

Leeftijd is slechts één factor die van invloed is bij verouderingsprocessen. Hierbij gaat het om veroudering als lichamelijk proces en om allerlei maatschappelijke verschijnselen die aan leeftijd gerelateerd zijn. Dit is het leeftijdseffect. In de tweede plaats speelt de tijd waarin men leeft een rol. Deze is voor ouderen in de eerste helft van deze eeuw niet hetzelfde als voor de huidige ouderen en wordt beïnvloed door sociale veranderingen en historische omstandigheden. Bijvoorbeeld een economische crisis, een oorlog. Dit is het periode-effect. Het derde aspect dat bij verouderingsprocessen van belang is, is de levensloop. Ieder mens doorloopt verschillende levensfasen met bepaalde maatschappelijke gedefinieerde rollen, maar niet elk individu reageert op dezelfde wijze op veranderingen in de levensloop. De drie aspecten leeftijd, sociaal systeem en levensloop kunnen in een eenvoudig model worden ondergebracht, (fig. 1) waarbij de tijd (historie) de horizontale as vormt en de leeftijd de verticale as. Vervolgens kan een groep mensen gekozen worden, die in een bepaald jaar of in een zelfde periode van een beperkt aantal jaren geboren zijn en in de tijd gevolgd worden. Door verschillende geboortecohorten met elkaar te vergelijken ontstaan verschillende groepen welke door Becker (1992) wel zijn aangeduid als generaties.

Figuur 1: Generaties en levensloop



In deze scriptie wordt uitgegaan van het begrip generaties. De generatie theorie van Becker leent zich beter voor een marktverkenning aangezien het patroon van generaties de mogelijkheid biedt om de levensloop van deze mensen tegen de achtergrond van maatschappelijke ontwikkelingen te bezien. Onder maatschappelijke ontwikkelingen wordt onder andere verstaan trendbreuken, welke leiden tot verschillen in kansen. Onder kansen wordt verstaan de mogelijkheden voor een individu om zijn eigen voorkeuren te volgen. Deze voorkeuren kunnen meer duidelijk maken over hoe ouderen tegenover informatietechnologie in het algemeen staan en meer in het bijzonder de elektronische diensten van Spirit.



## 1.5.2 Generaties

Beoefenaren van de sociale wetenschappen, die in onze tijd generaties bestuderen, grijpen vrijwel altijd terug op een artikel uit 1928 van de Hongaars Duitse socioloog Karl Mannheim. In dit artikel gaat Mannheim (1928) van het begrip sociale klasse uit, zoals dat door Max Weber is ontwikkeld. Weber wees op de ligging van een categorie individuen in een specifieke, vooral economisch bepaalde, sociale situatie. Vanuit een dergelijke klassenligging kan een sociale klasse ontstaan, maar dit is geen wet. Mannheim bracht deze gedachtengang over naar het terrein van de generaties aldus Becker (1992).

Mannheim (1928) heeft er met nadruk op gewezen, dat een generatie geen homogeen verschijnsel vormt. Binnen een generatie kan bijvoorbeeld een stedelijke elite optreden, die de stijl van de generatie scheidt en deze vervolgens aan andere groeperingen in de generatie probeert op te dringen. Ook heeft Mannheim aandacht gevraagd voor het feit, dat soms leden van een generatie bij een volgende generatie als gangmaker optreden. Soortgelijke nuanceringsvindingen vinden wij ook bij sociale klassen. Bij een sociale klasse kunnen gezichtsbepalende elites optreden.

Mannheim heeft zijn inmiddels klassiek geworden artikel als cultuursocioloog geschreven. Het ging hem vooral om de invloed van de geest van een bepaald tijdperk (de Zeitgeist) op de waarden oriëntaties van geboortejaargangen, die op dat moment in hun formatieve periode verkeerden. De verdiensten van het artikel van Mannheim ligt vooral in het omsmeden van het algemene begrip generatie tot een sociologisch begrip, waarmee processen van sociale verandering kunnen worden geanalyseerd.

De eerste grootschalige toepassing van het begrip generatie in sociaal-wetenschappelijk onderzoek stamt uit de jaren zeventig van deze eeuw. Inglehart, een Amerikaans politicoloog en socioloog, was op zoek naar een verklaring voor de golf van maatschappelijk protest, die in de jaren zeventig de westerse landen overspoelde. Hij onderkent twee soorten generaties namelijk de materialisten en de postmaterialisten.

De materialisten zijn individuen geboren voor de Tweede wereldoorlog en welke opgroeiden in een wereld van armoede, werkloosheid, oorlog en politieke onrust. Voor hen gaat het leven vooral om het verwerven van materiële welvaart en fysieke veiligheid. Van ingrijpende hervormingen van de samenleving en zeker van chaotische toestanden moeten zij niets hebben. Bij de postmaterialisten gaat het om jongeren, die zijn opgegroeid in een tijd van ongekende welvaart en politieke rust. Wie tot deze generatie behoort, aanvaardt de welvaart als een vanzelfsprekendheid en acht de tijd rijp voor ingrijpende veranderingen in de samenleving. Nu economische en fysieke behoeften bevredigd zijn is het mogelijk niet-materiële zaken voorrang te verlenen.

In de geboortejaargangen 1945 en later neemt volgens Inglehart (1990) gaandeweg het aandeel van de materialisten af en dat van de postmaterialisten toe.



Deze verschuiving noemt hij de stille revolutie. Inglehart heeft heel wat kritiek over zich heen gekregen maar uiteindelijk hebben onderzoeksuitkomsten hem grotendeels gelijk gegeven. Het grootste punt van kritiek is dat er inderdaad verschillen in waardenoriëntaties tussen de materialisten en postmaterialisten aan te geven zijn maar zijn deze wel zo eenduidig als Inglehart ons wil doen geloven? Na het uitbreken van de economische recessie in het midden van de jaren zeventig zijn alle betrokken cohorten gaan streven naar het behouden en zo mogelijk verhogen van hun inkomen, kortom, zij zijn zich dus typisch materialistisch gaan opstellen. De these van Inglehart (1990) over het patroon van twee generaties is in de eerste plaats waardevol, omdat zij een belangrijk maatschappelijk verschijnsel verheldert en in de tweede plaats, is de verdienste ervan dat hij anderen heeft aangezet tot verder onderzoek.

De tweede grootschalige toepassing van het begrip generatie startte in het jaar 1985. De Utrechtse socioloog Becker (1992) formuleert de these van het ontstaan van een patroon van vier generaties. Onder het begrip generatie verstaat hij :

*'een clustering van cohorten, die gekenmerkt worden door een specifiek historische ligging en door gemeenschappelijke kenmerken op individueel niveau (levenslopen, waarden oriëntaties, en gedragspatronen) en op systeemniveau (omvang en samenstelling, generationele cultuur en generationele organisaties).'*

Om deze definitie te kunnen begrijpen worden de onderdelen nader toegelicht. Om te beginnen is vermeld, dat de betrokken clustering van cohorten een specifieke historische ligging gemeen moet hebben. Dit houdt in dat de leden van de cohorten in hun formatieve periode trendbreuken hebben ondergaan. De formatieve periode is de periode van het tiende tot het vijfentwintigste levensjaar. Op individueel niveau is in de eerste plaats de levensloop in het spel.

Het gaat daarbij onder meer om het tijdstip in de levensloop waarop iemand een bepaald onderwijsniveau bereikt, het ouderlijk huis verlaat, een beroep kiest, de arbeidsmarkt betreedt of een duurzame relatie aangaat. Verder gaat het om het tijdstip waarop er kinderen komen, een eigen huis gekocht wordt of belangrijke overgangen in de arbeids carrière zoals bijvoorbeeld een andere baan of pensionering. Een generatie opgevat in deze geest is herkenbaar aan de biografische kenmerken van haar leden. In de tweede plaats gaat het net als bij Mannheim en Inglehart, om waardenoriëntaties. Daarbij is te denken aan waarden oriëntaties in de sfeer van de relatie tussen mannen en vrouwen, seksuele voorkeur en houdingen ten opzichte van nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen. Ten derde zijn gedragspatronen in het geding. Hierbij moet gedacht worden aan kiesgedrag en ander politieke activiteiten. Er bestaan verschillen in kiesgedrag, die terug te voeren zijn op verschillen in generaties. Ook ten aanzien van deelname aan culturele activiteiten kunnen gedragspatronen ontstaan, die kenmerkend zijn voor een bepaalde generatie. Op systeemniveau komen ten eerste de omvang en de samenstelling van de clusters van cohorten in beeld. Veelal wordt de overgang tussen twee generaties gemarkeerd door demografische veranderingen.



Ook ontwikkelingen zoals de vergrijzing van de bevolking houden verband met verschillen tussen generaties. Ten tweede gaat het op het systeemniveau om generationele cultuur. Reeds bij Mannheim kunnen generaties zich door een eigen culturele stijl onderscheiden. In de onderhavige definitie wordt cultuur van een generatie ook tot haar gemeenschappelijke herinneringen gerekend. In de derde plaats zijn generationele organisaties in het spel. Hierbij moet gedacht worden aan radio, televisie en de film. Becker heeft onderzocht welke verschillende generatie er in Nederland zijn. Na een uitgebreide studie komt hij tot vier verschillende generaties welke zich op bovenstaande onderdelen van elkaar onderscheiden.

### 1.5.3 De vier generaties van Becker

Over de periode van 1990 tot en met 2010 valt de groep ouderen (55+) in drie relevante generaties te onderscheiden: de vooroorlogse generatie, de stille generatie en de verloren generatie. Vooral de eerste twee generaties zijn voor dit onderzoek van belang en daar ligt dan ook het accent op. Het zegt namelijk iets over de oudere van dit moment maar aangezien er ook aandacht uitgaat naar de toekomst is de derde generatie ook vermeld. Becker onderscheidt nog een generatie, de verloren generatie. Aangezien het onderzoek zich richt op 55 plussers valt deze generatie hier af omdat deze individuen geboren zijn tussen 1955 en 1970 en om enige uitspraken danwel voorspellingen te doen over deze generatie is op dit moment niet aan de orde.

- **De vooroorlogse generatie** (1910-1930), de huidige senior (65-85)

Deze generatie heeft tot enkele jaren geleden het beeld bepaald van de senior: spaarzaam, bedacht op slechtere tijden, doorzettend en berustend in hun levenshouding. Geloof speelt bij velen een belangrijke rol. De confessionele partijen vertegenwoordigen samen met de Partij Van De Arbeid de politieke voorkeur. Het rijbewijs bezit onder vrouwen is laag, de rolverdeling is meestal traditioneel, net als de waarden. Luxe wordt als iets overbodigs gezien, een erfenis nalaten aan de volgende generatie is belangrijker. De Vooroorlogse generatie is door grote externe krachten die het leven mede hebben bepaald (crisis, wereldoorlogen, koude oorlog, oliecrisis) pessimistisch over de maakbaarheid van het eigen lot. Om deze reden is de wens-articulatie minder nadrukkelijk: het nut van het uiten van de eigen wensen of irritaties wordt algemeen beperkt geacht. Deze generatie is nu ouder dan 65, en zal in 2010 ouder dan 80 zijn.

- **De Stille generatie** (1930-1940), huidige jonge senior, de senior in 2000 (55-65 jaar)

Deze generatie heeft de kwalitatieve waarden van de vooroorlogse generatie nog meegekregen, maar de materiële situatie waarin men opgroeide was beduidend beter. Hierdoor viel het fundament onder veel van deze waarden weg, waardoor deze niet meer konden worden doorgegeven aan de volgende generatie.



De Stille generatie heeft materieel zeer goede omstandigheden gekend: lage werkloosheid in de jeugdijaren, sterke economische groei, technologische vooruitgang, onbelemmerd door milieu-verantwoording en vertrouwen in de toekomst kenmerken de start van de generatie in het werkzame leven. Hierdoor is men materialistisch ingesteld en beschikt men over de financiële middelen om daaraan inhoud te geven. De waarden en attitudes zijn nog traditioneel, maar al wel duidelijk gekleurd door de sterke invloed van de later komend generaties. De stille generatie was net te laat voor de sixties en heeft daar door als empty nester meer dan gemiddeld de neiging inhaalgedrag te vertonen: creatieve cursussen, motoren en mobile home vakanties door Amerika zijn in trek. In 1990 was deze generatie tussen de 50 en 60. Als rond het jaar 2000 de stille generatie de kern van de seniorenmarkt vormt, zal de vermenging van werk en vrijetijd toegenomen zijn: flexibele pensionering, tweede carrières. Deze generatie zal vaak eigen verplichtingen naar ouders hebben, die enige verzorging nodig hebben nu de meesten de 75 gepasseerd zijn. Het verschil tussen "de senioren" en de "rest" zal afgenomen zijn door een actievare opstelling van de ouderen. In 2010 ligt de leeftijd van de Stille generatie tussen de 70 en 80 jaar.

- **De protestgeneratie (1940-1955), de senior in 2010 (40-55)**

Deze generatie is opgegroeid in een economische uiterst voorspoedige tijd, waarin veel verworvenheden van de voorgaande generaties vanzelfsprekend waren: auto's, kleding, vrijetijd, recreatie, sex. Hierdoor is de focus van deze generatie verschoven naar niet materiële zaken: vrijheid, geestelijke ontwikkeling, menselijke relaties en het doorbreken van traditionele maatschappelijke barrières. Eerste gegeven in deze richting werd gevormd door de burgerrechten-activisten in het Zuiden van de VS, die later de protesten tegen seksuele restricties, autoritair onderwijsbestuur, sociale klassenverdeling, militaire inmenging en nog veel andere 'misstanden' in de toenmalige maatschappij hebben geïnspireerd. Op latere leeftijd heeft de protestgeneratie haar karakter deels prijsgegeven onder invloed van de verslechterende economische omstandigheden in de jaren zeventig. Mede door deze verzakelijking zijn de gemiddelde inkomens op een redelijk niveau gekomen, behoudens een groep die hier niet op tijd op ingespeeld heeft. In 1990 was men tussen de 35 en 50 jaar. De waardenverschuiving bij deze generatie is nog grotendeels ongewijzigd: meer aandacht voor niet-materiële zaken, meer aandacht voor lifestyle aspecten die innerlijke vrijheid uitdragen (w.o. spijkerbroek, cabriolet, rockmuziek en alternatieve vakantiebestemmingen) en een maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel dat nu ook het milieu omvat. Door de omvang van deze generatie (de "baby boom") heeft deze grote invloed op de maatschappij, is men gewend daarin een belangrijke rol te spelen en doorslaggevende invloed uit te kunnen oefenen. Deze eigenschappen maken het aannemelijk dat de protestsenior zich niet zal neerleggen bij een ongewenste situatie. De acceptatie van de bejaardenoorden zal dan ook in 2010, als deze generatie tussen de 55 en 70 jaar oud is, definitief voorbij zijn.



Wat opvalt is dat de indeling zoals we die nu hanteren stopt bij het 85-ste jaar. Is er voor die tijd geen generatie geweest? Becker (1992) zegt hierover het volgende; "er zijn inderdaad aanwijzingen, dat ook een eerdere generatie in het geding is. Deze eerdere generatie is aanzienlijk minder ver uitgekristalliseerd dan de Vooroorlogse. Voor Nederland zijn geen exacte criteria voor het bepalen van het punt, waarop een potentiële in een uitgekristalliseerde generatie overgaat. Vooralsnog zijn er echter geen gegevens of argumenten aan het licht gekomen die het mijns inziens zinvol maken om in ons land bij cohorten geboren tussen 1880 en 1910 van een specifieke generatie te spreken." Hierbij sluit de auteur van deze scriptie zich aan. Het punt waarop Becker de indeling startte is vrij willekeurig gemaakt en is omstreeks 1910. Aangezien het gedeelte 85-plussers maar een klein gedeelte is van de ouderenmarkt en de grens niet absoluut is worden mensen ouder als 85 gemakshalve geschaard onder de Vooroorlogse generatie.

De generatietheorie van Becker wordt gebruikt bij dit onderzoek om te onderzoeken of er een verschil waar te nemen is tussen de ouderen uit de Vooroorlogse en Stille generatie met betrekking tot de houding ten opzichte van informatie technologie en in het bijzonder de diensten van Spirit.

Er zijn vele invalshoeken voor handen om te onderzoeken of, en hoe ouderen met nieuwe technologie omgaan. De publiekshouding ten opzichte van nieuwe technologie kan aan de hand van 4 traditionele onderzoekstradities benaderd worden;

*Opinie-onderzoek:* Onderzoek naar min of meer op zichzelf staande opvattingen en meningen over nieuwe technologie

*Attitude onderzoek:* Onderzoek naar evaluatieve oordelen over een specifiek onderwerp

*Onderzoek naar kennis en betrokkenheid:* bij ontwikkelingen in wetenschap en technologie.

*Adoptie-onderzoek:* Onderzoek naar aankoopbeslissingen en ander consumenten gedrag, doorgaan met betrekking tot concrete producten of diensten.

Bron: De Loor, 1992

Voor dit onderzoek wordt de adoptietheorie van Rogers gehanteerd en wordt er aangesloten bij de laatste vorm van onderzoek. Eerst zal echter ingegaan worden op wat informatietechnologie nu eigenlijk is en wat de diensten van Spirit zijn.

## 1.6 Informatietechnologie

Onder informatietechnologie verstaan we volgens Dinklo (1994) de kennis die betrekking heeft op het verwerken, opslaan, transporteren en toegankelijk maken van informatie. Informatietechnologie was oorspronkelijk gekoppeld aan computers, maar dit is snel veranderd. Al geruime tijd kan de consument thuis vanuit zijn luie stoel teletekst raadplegen via de TV en zo kan deze zijn informatiebehoefte vervullen. Een andere manier om elektronisch informatie in huis te krijgen was toen nog niet mogelijk mede omdat de consumenten thuis geen beschikking hadden over een computer. De computer was in het begin een groot en duur apparaat en werden alleen bij grote bedrijven en organisaties gebruikt.



Bovendien werkten ze digitaal en spraken de mensen die er mee moesten werken over bits en bytes. Het heeft dan ook een lange tijd geduurd voordat de computer zijn intrede deed binnen het huis en als een nieuwe vorm van vrijetijdsbesteding gezien werd. Er valt natuurlijk over te discussiëren of het gebruik van computers in huis een vorm van vrijetijdsbesteding is. Aangezien dit onderzoek voornamelijk gericht is op de diensten van Spirit, en deze vallen onder mediagebruik, is deze discussie hier niet aan de orde. In het begin van de jaren 80 zijn er vele PC-privé projecten geweest welke consumenten in staat stelde via hun werk relatief goedkoop een computer aan te schaffen. De consumentenmarkt voor PC gebruik groeide vanaf die tijd explosief. De ontwikkeling van de computer wordt gekarakteriseerd door een sterke verbetering van de prijs/prestatie verhouding en door een kleiner worden van afmeting en gewicht. Steeds meer consumenten zijn dan ook over gegaan tot de aanschaf van een PC.

Volgens een recent onderzoek van het bureau Heliview Marketingservice (1996) staat inmiddels in 49% van alle Nederlandse huishoudens minstens een personal computer. Technologische ontwikkelingen, vooral in gang gezet door de digitale revolutie, maken dat grenzen tussen de PC en de TV vervagen. Op dit moment kan men nog spreken dat men voor de TV zit, maar achter de PC. 'It's a TV, it's a PC, it's multimedia' schreef Business Week reeds in 1989. En inderdaad, de computer komt de huiskamer binnen en de TV wordt gecomputeriseerd. De PC of TV is slechts het apparaat waarmee de informatie het huis binnen gehaald kan worden. Deze informatie haalt men van de veelbesproken elektronische snelweg oftewel de digitale snelweg.

### 1.6.1 Elektronische Snelweg

De "elektronische snelweg"- wat is dat eigenlijk? Sommigen zullen denken aan bundels glasvezels en lichtflitsen die via deze weg boodschappen over de aardbol seinen. Andere zien virtuele werelden vol avontuur en vermaak en dit alles aangereikt op een presenteerblaadje thuis in je luie stoel. En weer anderen zien praktische toepassingen zoals het huidige Internet als een "oprit" voor wat er in de toekomst wel niet allemaal mogelijk is. Het aardige is dat de metafoor "digitale snelweg" al deze associaties omvat. Zij weerspiegelt een groeiend besef, dat de technologische ontwikkeling de prestaties van informatie en communicatiesystemen, bij gestage prijsdaling, steeds dichterbij niet gespecialiseerde gebruikers heeft gebracht. Er ontstaat een boeiende wisselwerking tussen informatietechnologische gegevensbewerking en natuurlijke menselijke communicatie met een mogelijk diepgaande invloed op maatschappij en cultuur (Min van EZ. 1994).

In 1994 is er in Korfoe een Europees Actieplan "The European Electronic Highway" verschenen. Het geeft aan hoe de acties, genoemd door de Groep Bangemann, aangepakt kunnen worden. Daarnaast besteedt het plan aandacht aan maatschappelijke en culturele aspecten van deze ontwikkelingen. De Nederlandse Overheid heeft, in aansluiting op het Europese initiatief, voor Nederland een actieprogramma opgesteld.



Dit vanwege het grote belang van deze ontwikkelingen voor het scheppen van nieuwe economische activiteiten en hoogwaardige werkgelegenheid.

Daarnaast aldus het rapport "Actieprogramma Elektronische Snelwegen" (1994) is de ontwikkeling van de elektronische snelweg van maatschappelijk en cultureel belang. Naast de marktsector bestaat er immers een publiek domein. Het bestaan en de omvang van het publieke domein komen voort uit de grondrechten van de burgers. Drie aspecten zijn daarbij van belang:

- het recht op vrijheid van informatie en communicatie;
- het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- het recht op ordelijke regels voor het maatschappelijk en commercieel verkeer.

Artikel 22 van de Grondwet stelt: De overheid schept voorwaarden voor maatschappelijke en culturele ontplooiing en vrijetijdsbesteding. Deze opdracht verlangt van de overheid dat de mogelijkheden en inrichting van de elektronische snelwegen mede in dit voorwaardenscheppende publieke kader worden gezien.

### 1.6.2 De Nederlandse positie

De toepassingen van communicatie en informatie media als telefoon, computers en omroepmedia zijn al jaren in vele maatschappelijke geledingen bekend. De elektronische snelwegen voegen aan deze ervaringen een extra dimensie toe. Kenmerkend voor de huidige vernieuwingsgolf is de integratie van telefoon, computer en audiovisuele media. De informatie en communicatiemarkt verandert van een aanbodmarkt naar een vraaggestuurde markt. Het is niet primair het aanbod van informatie of van telecommunicatie waar alles om draait. Het startpunt van het informatieproces komt steeds meer te liggen bij de behoefte van de informatievrager aldus het rapport "Actieprogramma Elektronische Snelwegen (1994). Hoewel echter het aanbod van informatie stijgt, blijft de consumptie van de informatie achter bij de groei. Met de toename van het aanbod nemen de problemen omtrent de afstemming van vraag en aanbod toe. Van Cuilenburg et al. (1991) spreken in dit geval van een toenemende blindgang van informatie. Dat wil zeggen dat bij verdergaande informatisering steeds meer informatie wordt aangeboden die geen antwoord is op iemands vraag, maar op een vraag die nog bedacht moet worden.

### 1.6.3 Telecommunicatie-infrastructuur

De elektronische snelweg is ondenkbaar zonder eerste klas netwerkvoorzieningen. In feite vormt de telecom-infrastructuur het "asfalt" van de elektronische snelweg. Dit technisch fundament is in Nederland weliswaar grotendeels aanwezig, maar het segment geavanceerde netwerken en technologieën is achtergebleven bij de wereldtop en zelfs bij een aantal Europese landen.

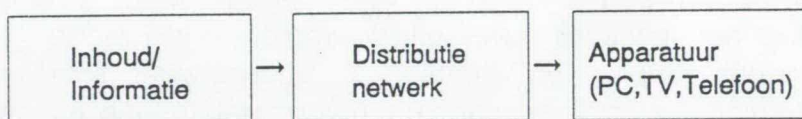


Volgens het rapport "Actieprogramma Elektronische Snelweg" (1994) is in grote lijnen de teledienstverlener in drie lagen op te delen:

- een toplaag, gevormd door toegevoegde-waardediensten waarmee de gebruiker direct te maken heeft. (EDI, E-mail, 06 nummers)
- een tussenlaag van netwerkdiensten (diensten die het transport van elektronische informatie verzorgen)
- een basislaag van transportinfrastructuren (het vaste telecomnet, de kabel t.v. netten en bijzondere doelnetten van bv. energiemaatschappijen, mobiele communicatie, de satellietnetten)

Als we deze indeling voor de situatie waarin Spirit zich bevindt bekijken dan kunnen we stellen dat Spirit voornamelijk actief is in de toplaag. Deze waardeketen bestaat uit drie elementen namelijk: de informatie (inhoud), het distributiesysteem en de gebruikersapparatuur waarmee de diensten voor de gebruiker beschikbaar komen. (Dinklo 1994).

Figuur 2: Waardeketen informatietechnologie (bron:Dinklo, 1994)



Informatie oftewel inhoud het belangrijkste element in relatie tot de elektronische snelweg. Zonder informatie geen diensten en zonder diensten geen snelweg. Het gebruik maken van de informatiesnelweg is het gebruik maken van de aangeboden diensten. Het tweede element in de keten is het distributiesysteem of met andere woorden de netwerken. De inhoud zal altijd gedistribueerd moeten worden wil deze bij de uiteindelijke gebruiker terecht komen. Deze distributie kan op verschillende manieren plaatsvinden zoals daar zijn de telefoonlijnen, het kabelnetwerk of bijvoorbeeld via satellieten. Niet vergeten moeten we de informatiedrager in de vorm van een band of plaat zoals de CD in al zijn verschillende vormen. Informatie op genoemde informatiedragers kan natuurlijk ook via een netwerk aangeboden worden maar het ligt meer voor de hand dat de combinatie tussen "networked" informatie en "packaged" informatie zal blijven bestaan. Het derde element in de keten is de verzameling producten die de gebruiker en consument toegang verschaffen tot de gewenste dienst of informatie. Het is de interface die het de consument en gebruiker mogelijk maakt de gewenste informatie te zien, te horen en te manipuleren. Het bepaalt de toegang en kan gezien worden als de toegangspoort tot de informatiesnelweg. Op dit moment is dat voor de meeste huishoudens de TV en de radio, maar zoals al gemeld, zijn de nieuwe media in opkomst. Men spreekt hier ook wel van multimedia. Multimedia is een combinatie van tekst, beeld en geluid met een interactieve component. Op z'n eenvoudigst gezegd: multimedia is de integratie van PC en TV .



## 1.6.4 Spirit en de elektronische diensten

Sinds 1991 bestaat de organisatie Spirit, welke zich bezighoudt met het exploiteren en ontwikkelen van informatie en communicatie diensten voor Rotterdam en omgeving. Spirit komt voort uit een project van het PIR. Dit staat voor Project Innovatiebevordering Rotterdam en dit is een gemeentelijk dienst van het grotere Ontwikkelings Bedrijf Rotterdam. Sinds maart 1996 is Spirit geprivatiseerd en zijn er drie bedrijven welke een aandeel in Spirit hebben, te weten; het Rotterdams dagblad, Eneco; het Rotterdamse energie en kabelbedrijf en de gemeente Rotterdam. Het Rotterdams dagblad en de Eneco participeren beide voor veertig procent in Spirit en de gemeente Rotterdam neemt de rest voor zijn rekening. Spirit richt zijn diensten op de consumenten en klein zakelijke markt in de regio Rijnmond. De drie belangrijkste elektronische diensten van Spirit zijn:

- *Stadstext*

Stadstext is de Rotterdamse teletekstdienst welke opvraagbaar is achter Stads-TV en het ServiceChannel. Dit zijn zo'n 750 hoofdpagina's met een aantal rotorpagina's (pagina's die automatisch na een aantal seconden verschijnen) erachter. Op deze teletekst staat iedere dag het laatste nieuws uit de regio en de eigen (deel) gemeente. Ook het belangrijkste binnen en buitenlandse nieuws, weer, sport enz... kan men er op vinden. De dienst is gratis te raadplegen voor mensen die aangesloten zijn op de kabel en een TV met teletekst decoder in hun bezit hebben. Uit een telefonische enquête blijkt dat 70 % van de Rotterdamse bevolking ouder dan 12 jaar een TV toestel met teletekst te hebben. Het potentieel bereik van Stadstext komt hiermee op ruim 400.000 mensen. Het percentage dat zegt daadwerkelijk naar Stadstext te kijken is 18% wat staat voor zo'n 70.000 gebruikers (F.Hartkamp. 1994). Hiervan behoort 94% tot de groep frequente Stadstextkijkers. Gemiddeld wordt Stadstext per dag zo'n 55.000 keer geraadpleegd.

- *Stadstext-Interactief*

Stadstext is een dienst waarmee je via de TV, videotex kan raadplegen. Om deze dienst te gebruiken dient men een telefoonnummer te bellen welke een Stadstext pagina toewijst aan de klant. De klant toetst het betreffende nummer in op zijn afstandsbediening en legt deze daarna terzijde. Vanaf nu kan men door middel van de telefoon informatie opvragen welke thuis, op TV, verschijnt. Dit tegen het lokale telefoontarief. Binnen deze interactieve teletekst-interface vindt men het videotex bestand van Spirit. Het verschil tussen Stadstext en Stadstext-interactief is, dat Stadstext-Interactief in hoge mate interactief is. Dit betekent onder meer dat er sneller gebladerd kan worden en dat er uitgebreidere zoekmogelijkheden zijn. Bovendien is er de mogelijkheid naast informatiediensten ook transactiediensten aan te bieden, zoals bijvoorbeeld het "teleshoppen". Stadstext Interactief kan alleen geraadpleegd worden door mensen in Rotterdam en omstreken die in het bezit zijn van tv met teletekst en die bovendien een druktoets telefoon in de buurt van hun tv hebben staan.



- *Mediaport*

Mediaport is een aanbieder van Internet en biedt informatie over de regio Rotterdam. Op het zogenaamde World Wide Web (WWW) bevindt zich de digitale stad Rotterdam met legio 'sites' welke verzorgd worden door Spirit. Op deze sites (informatiepagina's) staat diverse lokale informatie zoals wat voor films draaien er in de Rotterdamse bioscopen tot het laatste politieke nieuws via de digitale versie van het Rotterdams Dagblad. Mensen die hiervan gebruik willen maken moeten wel in het bezit zijn van een moderne PC met modem en een tevens een aansluiting hebben bij een internetprovider. Mediaport Rotterdam is zelf ook internetprovider

Deze driedeling kunnen we voor Spirit in kaart brengen aan de hand van een matrix.

Figuur 3. Matrix Spirit

DIENST	TOEPASSING	DISTRIBUTIE	APPARATUUR
Stadstext	-informatie -ontspanning	-TV-kabel	-TV met teletext-decoder
Stadstext-interactief	-informatie -ontspanning -transactie	-TV-kabel - telefoonnet	-TV met teletekst decoder -druktoetstelefoon
Mediaport	-informatie -ontspanning -transactie -communicatie	- telefoonnet	-PC met modem

### 1.7.1 Gebruik informatietechnologie

In principe kunnen alle Rotterdammers gebruik maken van deze diensten. Uit de literatuur komt echter het beeld naar voren dat maar enkele daadwerkelijk gebruik maken van elektronische diensten. Dit zijn meestal relatief jonge mensen welke hoog opgeleid zijn en een bovenmatige belangstelling hebben voor innovaties in informatietechnologie. Deze groep staan in de maatschappij ook wel bekend als "nerds" en adopteren informatietechnologie vaak als eerste (Tholen, 1993). De situatie voor ouderen ligt waarschijnlijk anders. Deze adopteren informatietechnologie meestal in een later stadium. Rogers heeft een theorie ontwikkeld welke uit vijf adoptie categorieën bestaan. Interessant is nu om te onderzoeken of de twee onderscheiden generaties verschillend gedrag vertonen ten aanzien van de adoptie van informatietechnologie. Eerst zal echter ingegaan worden op de adoptietheorie van Rogers.

### 1.7.2 Produkt groei model van Rogers

Onder innovatie verstaan we in deze scriptie de introductie van iets nieuws. Aangezien Stadstext (interactief) en mediaport vrij nieuwe media zijn kunnen we stellen dat dit innovaties zijn.



In deze scriptie wordt onder de adoptie van een innovatie verstaan; de adoptie van elektronische diensten en meer algemeen informatietechnologie. De diffusie van innovaties kan worden omschreven als een proces waarbij gebruik van nieuwe diensten zich verspreidt over een populatie of sociaal systeem. (Engel en Blackwell, 1982) Niet alle individuen in een sociaal systeem adopteren de innovatie tegelijkertijd. Sommige zijn er als de kippen bij en anderen volgen na een lange tijd of gebruiken het helemaal nooit. Rogers (1971) heeft een model ontwikkeld welke uit vijf adoptie-categorieën bestaat. Elke categorie beschrijft een ideaal type. Ideaal-types zijn conceptualisaties welke gebaseerd zijn op observatie uit de realiteit en zijn ontwikkeld om groepen te kunnen vergelijken. De functie van ideaal types is dat ze onderzoeksresultaten kunnen verduidelijken en het kan fungeren als een theoretisch kader bij de synthese van onderzoeksresultaten. Ideaaltypes zijn niet simpelweg een gemiddelde van alle observaties van een adoptie-categorie. Er kunnen altijd uitzonderingen zijn op de ideaaltypes. Ideaal-types zijn gebaseerd op abstracties van empirische gegevens en zijn bedoeld om als leidraad te dienen bij de ontwikkeling van nieuwe theorieën of bij empirisch onderzoek. Rogers (1971) onderscheidt de volgende adoptie-categorieën:

- **Innovators**

Ookwel voorlopers genoemd. Innovators staan zeer open voor nieuwe ideeën en innovaties. Door deze interesses in nieuwe dingen maken zij zichzelf los van hun lokale omgeving en bevinden zich meer in een kosmopolitische omgeving. Er bestaan sociale relaties tussen groepen innovators ook al is de geografische afstand groot. Een innovator moet financiële reserves hebben voor als een innovatie niet opbrengt wat er verwacht wordt en ze moeten de capaciteiten hebben voor het verwerken van complexe technische zaken. Het meest kenmerkende van innovators is dat deze ondernemend zijn. Ze proberen nieuwe dingen uit welke een bepaald risico inhouden. Mocht een innovatie tegenvallen dan moeten ze bereid zijn zich hierbij neer te leggen.

- **Early adopters**

Early adopters maken een meer geïntegreerd deel uit van sociale systemen dan innovators. Innovators staan bekend om hun kosmopolitische instelling, terwijl early adopters meer lokaal gericht zijn. In deze adoptie categorie bevinden zich in verhouding met andere adoptie categorieën de meeste opinieleiders. Potentiële adopters kijken naar de early adopters en vragen deze om advies en informatie over de innovatie. De early adopter staat bekend als de man/vrouw die je voor iets nieuws moet raadplegen voordat je er zelf mee aan de slag gaat. Deze categorie adopters worden vaak benaderd door bedrijven die een innovatie op de markt willen brengen. Omdat early adopters niet ver voorop lopen op het gemiddelde individu, fungeren zij vaak als rolmodel voor andere leden uit een sociaal systeem. De early adopter wordt door zijn omgeving gewaardeerd. Dit voornamelijk omdat deze goede keuzes maakt en succesvol gebruik maakt van innovaties. De early adopter realiseert zich dit, en zal daarom vaak proberen de positie welke hem een bepaald aanzien verschaft te behouden.



- **Early majority**

De early majority adopteert nieuwe ideeën net voordat anderen van het sociale systeem er gebruik van maken. De early majority heeft vrij frequent contact met zijn soortgenoten, maar echte opinieleiders zijn het niet. De early majority bevindt zich in een unieke positie welke bestaat uit soms er vroeg bij zijn en in andere gevallen weer later. Ze zijn een belangrijke schakel in het diffusie proces van innovaties. De early majority twijfelt soms enige tijd voordat ze een innovatie adopteren. Hun innovatie-beslissing duurt relatief langer dan die van de voorgaande. Niet de eerste en niet de laatste zijn zou het motto van deze groep kunnen zijn. Ze volgen met een zekere bereidwilligheid maar leiden het proces zelden.

- **Late majority**

De late majority adopteren nieuwe ideeën zoals het gemiddelde individu dat doet binnen een sociaal systeem. Adoptie kan een economische noodzaak zijn of een antwoord op druk van buiten af. Innovaties worden ontvangen met een bepaalde scepsis en voorzichtigheid. Hierdoor adopteert de late majority de innovatie pas als de meeste anderen van het sociale systeem waar ze in staan dit reeds gedaan hebben. De innovatie moet passen binnen de waarden en normen die deze groep hanteert voordat ze de innovatie accepteren. Ze kunnen overgehaald worden door het goede idee, maar het belangrijkste voordat ze tot aanschaf overgaan is druk van hun soortgenoten.

- **Laggards**

Laggards zijn de laatste die de innovatie adopteren. Ze zijn ook een soort van opinieleiders. Ze zijn zeer gericht op hun directe omgeving. Veel ervan zijn geïsoleerd. Het referentie punt van laggards is het verleden. Beslissingen worden vaak genomen op basis van wat er in vroeger generaties gedaan werd. Laggards interacteren voornamelijk met mensen die ook traditionele waarden hebben. Als laggards eindelijk de innovatie accepteren is deze vaak al weer verouderd en zijn er al weer betere en nieuwere innovaties op komst. Laggards zijn verdacht op innovaties, innovators, en mensen die dingen willen veranderen. Adoptie volgt pas vaak na lange tijd en is eigenlijk geen innovatie meer op dat moment. Afzondering van de snel veranderende wereld zie je vaak bij laggards. De meeste individuen in een sociaal systeem kijken vooruit terwijl de laggards hun aandacht richten op het verleden.

### 1.7.3 Hypothese

De theorie van Becker en de theorie van Rogers worden met elkaar in verband gebracht op de volgende manier. Als er uitgegaan wordt van de twee generaties zoals Becker ze omschreven heeft en men koppelt deze aan de adoptie categorieën welke Rogers onderscheidt dan wordt verwacht dat ouderen voornamelijk overeenkomsten vertonen met de laatst genoemde adoptie categorieën.



Er lijkt hier echter een verschil te zijn tussen ouderen uit de Vooroorlogse generatie en ouderen uit de Stille generatie. De Vooroorlogse generatie lijkt vooral overeenkomsten te vertonen met de laatste adoptie categorie namelijk de late adopters. Voor de Stille generatie is de situatie anders. Deze lijken op basis van hetgeen wat Becker hierover zegt meer overeenkomsten te vertonen met early adopters en de early majority. Deze vooronderstellingen moeten worden geëxpliciteerd. Er is dan ook gekozen voor het formuleren van een algemene hypothese welke luidt:

*"De Stille generatie adopteert informatie en communicatie technologieën eerder dan de Vooroorlogse generatie".*

Hoe deze hypothese en de onderzoeksvragen onderzocht gaan worden zal in de volgende paragraaf aan de orde komen.

## 1.8 Methode van onderzoek

De gekozen onderzoeksmethode betreft een literatuurstudie voor de conceptualisering, en een analyse van Rotterdams, landelijk en internationaal onderzoeksmateriaal voor de empirische vertaling. Het literatuuronderzoek is voornamelijk bedoeld om inzicht te verkrijgen op het gebied van ouderen en informatietechnologie en om meer algemene gegevens te verzamelen over de demografische situatie en de sociale kaart van de Rotterdamse ouderen. Wat betreft de beschrijving van de demografische situatie is voornamelijk gebruik gemaakt van onderzoeksgegevens van het Rotterdamse Centrum voor Onderzoek en Statistiek. Daar, waar er geen gegevens bekend waren over de Rotterdamse situatie, is er gebruik gemaakt van landelijke gegevens. Literatuur uit diverse wetenschapsvelden heeft het mogelijk gemaakt een sociale kaart van ouderen te schetsen welke bestaat uit vier leefstijd domeinen. De literatuurstudie betreffende ouderen en informatietechnologie verliep moeizamer. Het bleek al snel dat er wel veel over informatietechnologie bekend was maar niet zozeer in combinatie met ouderen. Er is dan ook besloten om open interviews te houden met ouderen om zodoende toch relevante informatie te verkrijgen. Er zijn een aantal (23) open interviews afgenomen. Deze interviews zijn afgenomen met een 8-tal experts op het gebied van ouderen in Rotterdam. Er zijn interviews (7) afgenomen met oudere (55+) gebruikers van de diensten van Spirit. Tevens zijn er interviews (8) afgenomen met oudere (55+) niet gebruikers van de diensten van Spirit. De interviews hadden een open karakter, waarbij wel enige systematiek werd ingebouwd op te achterhalen hoe men tegenover informatie technologie stond. De hieruit voortgekomen gegevens zijn dan ook niet representatief. De interviews hebben tot doel om meer inzicht te krijgen in wie de ouderen in Rotterdam nu eigenlijk zijn en hoe ze tegenover informatietechnologie staan. Aangezien het onderzoek tot doel heeft een verkenning te zijn moeten de resultaten ook als zodanig geïnterpreteerd worden. Om inzicht te krijgen in welke mate er door de ouderen nu reeds gebruik wordt gemaakt van de diensten van Spirit is er gebruik gemaakt van het kwantitatieve onderzoek welke Spirit elk jaar houdt.



Met behulp van het statistische pakket SPSS+ zijn de onderzoeksresultaten van dit kwantitatieve onderzoek uitgesplitst naar gebruikers van 55 jaar en ouder en van gebruikers van 65 jaar en ouder.



## Hoofdstuk 2. Omvang Ouderenmarkt

### 2.1 Inleiding

Zoals in hoofdstuk een al naar voren is gekomen groeit de groep ouderen de komende jaren aanzienlijk. Deze groei van de afzetmarkt voor diensten en produkten speciaal voor ouderen is voornamelijk te verklaren door demografische ontwikkelingen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de demografische ontwikkeling voor zowel Nederland als Rotterdam. Er zal tevens gekeken worden naar hoe de bevolking zich in de komende jaren zal gaan ontwikkelen.

### 2.2 Demografische achtergrond ouderen in Nederland

Er is inzicht verkregen in het demografisch beeld van de Nederlandse samenleving op dit moment en in de toekomst door gebruik te maken van de CBS studie "bevolkingsprognose voor Nederland, 1988-2050. Gegevens over de situatie in Rotterdam zijn verkregen door gebruik te maken van onderzoeksgegevens van het COS (1994). Dit is gedaan om te onderzoeken of Rotterdamse trends gelijk lopen met de Nederlandse trends. Waar het ontbreekt aan Rotterdamse gegevens worden landelijke onderzoeksgegevens gebruikt.

De omvang van de totale Nederlandse bevolking vertoont op dit moment jaarlijks nog een stijging. Deze groei kan verklaard worden door een geboorte overschot en door een migratie-overschot. Globaal wordt de bevolkingstoename momenteel voor ruim 70% bepaald door een natuurlijke toename ten gevolge van het saldo van geboorte en sterfte, en bijna 30% door het saldo van migratie (CBS,1993). Als men kijkt naar het aantal ouderen wat er nu is en hoeveel het er in de toekomst gaan worden vallen twee dingen op. Ten eerste dat de groep 55-64 jarigen het sterkst groeit, samen met de groep 85+. In het eerste geval betreft het de zoge naamde geboortegolf en in het tweede geval de sterke groei van de bevolking na 1900. Per 1 januari 1993 blijken er 3,4 miljoen personen van 55 jaar en ouder te zijn in Nederland. Daarvan is 58% (2 miljoen personen) ouder dan 65 jaar. Die 3,4 miljoen mensen zijn goed voor 22% van de totale Nederlandse bevolking. In 2010 zal het gaan om circa 4,7 miljoen mensen, die 28 % van de bevolking zullen uitmaken. Een groei van 35% ten opzichte van 1993.

Tabel 1: Prognose aantal ouderen in Nederland 1990-2010

Jaartal	55-65	65-74	75-84	85+	totaal
1990	1.400.000	1.124.000	645.000	190.000	3.359.000
2000	1.586.000	1.203.000	740.000	227.000	3.756.000
2010	2.167.000	1.385.000	829.000	267.000	4.657.000

Bron: CBS Middenvariant bevolkingsprognose (1992)



Binnen de totale bevolkingsomvang is er sprake van enkele verschuivingen welke grote gevolgen teweeg zullen brengen en nu al voor een deel doen. Het gaat hier dan om 2 zaken namelijk de *ontgroening* en de *vergrijzing*, welke een gevolg zijn van demografische ontwikkelingen.

## 2.3 Ontgroening en vergrijzing

Onder *ontgroening* wordt verstaan een relatieve afname van het aantal jongeren en onder *vergrijzing* wordt verstaan een relatieve toename van ouderen. Onder invloed van het feit dat mensen steeds langer op aarde zijn en er een terugloop is van het aantal geboorten ontwikkeld Nederland zich tot een samenleving met verhoudingsgewijs weinig jeugdigen en veel ouderen. Het aantal jongeren onder de 20 jaar neemt af van 4,4 miljoen in 1980 tot 3,4 miljoen in 2030. Hun aandeel in bevolking neemt in hetzelfde tijdsbestek af van 31,5% tot 20,9 %.

Bij de vergrijzing kunnen we nog het volgende opmerken. Er is sprake in Nederland van een zogenaamde dubbele vergrijzing. Hieraan liggen twee factoren aan ten grondslag;

- De eerste is het feit dat na de Tweede Wereldoorlog er in geheel West-Europa er sprake is geweest van een geboortegolf. In Nederland duurde deze "baby-boom" voort tot omstreeks 1965. In de rest van Europa is de geboortegolf van kortere duur geweest. De sterke toename van de jonge bevolking liep in Nederland niet alleen langer door, maar is ook heviger van aard geweest dan in de meeste andere landen van het continent. De eerste personen van deze baby-boom treden over enkele jaren toe tot de leeftijdscategorie van 55 jaar en ouder.
- Een tweede factor welke een rol speelt is dat sinds de tweede helft van de jaren zestig het aantal geboorten per gezin afneemt als gevolg van een aantal maatschappelijke factoren. Deze daling kan worden verklaard door de hogere levensstandaard waarin de bevolking zich bevindt, door een individualisering van de maatschappij en door het groter gebruik van anticonceptiemiddelen. Sommige gezinnen kiezen er bewust voor kinderloos te blijven. Daarnaast speelt het feit dat men op latere leeftijd in het huwelijk treedt, een rol. Deze invloedfactor speelt echter een tijdelijke rol aangezien hier het aantal geboorten niet afgesteld wordt maar slechts uitgesteld. Een andere reden kan gevonden worden in het feit dat steeds meer vrouwen na het huwelijk nog enige jaren betaalde arbeid willen verrichten voordat overgegaan wordt tot de opvoeding van kinderen. Dit uitstel van gezinsuitbreiding wordt versterkt doordat de kinderopvang van kinderen van buitenshuis werkende moeders in Nederland op dit moment nog veel te wensen over laat. De afname van het aantal geboorten tot circa 1,6 per gezin zal tot gevolg hebben dat de omvang van de Nederlandse bevolking op de langere termijn afneemt. Om de omvang op peil te houden is een natuurlijke aanwas van 2,1 kind per huishouden noodzakelijk. Hierbij is geen rekening gehouden met het migratiesaldo. Momenteel bedraagt het aantal geboorten per gezin circa 1,6. (T.G. Pons 1991)



Naast de algemene vergrijzingstrend komt er ook een specifieke "vrouwelijke vergrijzing" aan. Als we demografische ontwikkelingen van de bevolking naar geslacht door trekken dan krijgen we de volgende gegevens onder ogen.

Tabel 2: Prognose Bevolkingsontwikkeling Nederland naar geslacht.

	1985	1994	2000	2010	2030	2050
<b>Man</b>	7149	7585	7765	7984	7801	7127
<b>Vrouw</b>	7304	7755	7931	8158	8158	7730
<b>Totaal</b>	14453	15340	15969	16142	16092	14857

Bron: CBS Statistisch jaarboek 1995

In tabel 2 is de samenstelling van de bevolking weergegeven, waarbij een uitsplitsing naar geslacht gemaakt is. Momenteel is 50,6 % van de bevolking van het vrouwelijke geslacht. Dit is op zich een opmerkelijk feit, daar het aantal meisjes dat geboren wordt lager is dan het aantal jongens: in 1988 werden er 1047 jongens geboren per 1000 meisjes. Deze discrepantie kan echter worden verklaard door de hogere gemiddelde leeftijd bij overlijden van de vrouw. De vrouw wordt gemiddeld 76,6 jaar oud, terwijl de man gemiddeld de 70,5 jarige leeftijd behaalt. Wat verderop terecht wordt opgemerkt is het feit dat mannen en in het bijzonder "oudere mannen" een steeds hogere leeftijdsverwachting hebben. Hierdoor neemt de betreffende discrepantie tussen beide groepen de komende tijd af, er ontstaat een evenwicht. Het is het relatief grote aantal oudere vrouwen dat deze meerderheid van het vrouwelijke geslacht in de totale Nederlandse bevolking nu nog veroorzaakt. Het voorgaande heeft tot gevolg dat het aantal hoogbejaarde vrouwen (80 jaar en ouder) in de 21 ste eeuw naar verwachting ruim tweemaal zo groot zal zijn als het aantal hoogbejaarde mannen.

## 2.4 Gegevens ouderen in Rotterdam

Nu we een aantal landelijke gegevens bekeken hebben richten we ons nu op de Rotterdamse situatie. Het aantal inwoners van Rotterdam zit al weer enige tijd in de lift. De bevolkingsomvang van de stad liep op van 574.300 in 1988 tot 596.116 in 1993. In vijf jaar tijd dus 21.800 inwoners erbij. Dit is een groeipercentage van 3,8% in 5 jaar.

Tabel 3: Bevolkingsontwikkeling Rotterdam in Kerncijfers

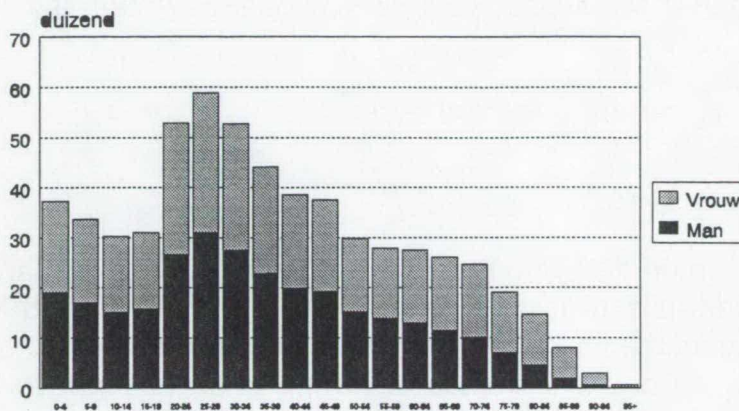
	1988	1993	verandering
<b>Inwoners</b>	574.300	596.116	21.816
<b>Aantal huishoudens</b>	261.797	272.453	10.656

Bron: COS 1995

Zoals in tabel drie te zien is groeit het aantal inwoners van Rotterdam gestaag. De vraag die zich nu opwerpt is waar deze groei zit? Is het zo dat de groei vooral zit in de groep ouderen, wat op basis van de landelijke gegevens verwacht mag worden? Een antwoord hierop komt zo meteen. Eerst is het van belang om te kijken hoe de Rotterdamse bevolking is opgebouwd.



Figuur 3: Bevolking van Rotterdam naar leeftijd en geslacht op 1-1-94



Het eerste wat opvalt is dat er in Rotterdam in verhouding met andere leeftijdsgroepen er veel jonge mensen wonen. De groep tussen de 20 en 40 is goed voor ruim eenderde van de totale bevolking. Dit wijst erop dat Rotterdam een relatief jonge bevolking heeft. Een ander iets wat duidelijk naar voren komt is dat er relatief meer vrouwen dan mannen in Rotterdam wonen. De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen loopt tot het zestigste levensjaar ongeveer gelijk op maar na het 60ste levensjaar is er een scheefgroei ontstaan. Meer hierover na de volgende tabel welke een uitsplitsing laat zien naar geslacht en leeftijd bij Rotterdammers ouder dan 55 jaar.

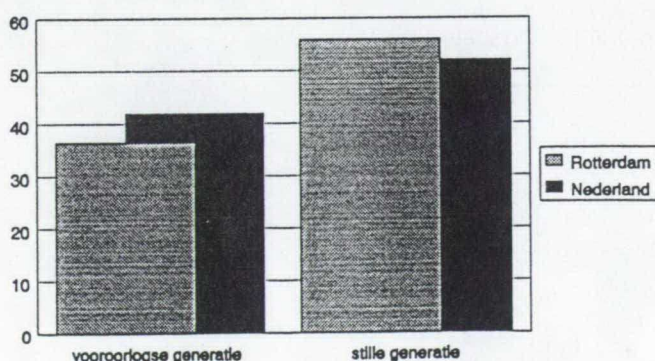
tabel 4: Rotterdamse 55+ naar geslacht

	55-64	65-74	75-84	85+
<b>Man</b>	27052	21829	11533	2643
<b>Vrouw</b>	27916	28846	21701	9110
<b>Totaal</b>	54968	50675	33234	11753

Bron: COS, 1995

Na het vijftenzestigste levensjaar kan men duidelijk zien dat er een scheefgroei tussen het aantal mannen en vrouwen is. Deze scheefgroei wordt door het COS verklaart door het feit dat vrouwen over het algemeen ouder worden als de mannen. Een ander iets wat speelt is dat door scheiding vrouwen vaak in Rotterdam blijven wonen terwijl de mannen naar elders trekken (COS 1995). De grootte van de verschillende generaties is hieronder weergegeven in een grafische voorstelling. Er is hier onderscheid gemaakt tussen de Nederlandse en Rotterdamse situatie.

Figuur 4: Grote van 55+ generaties in Rotterdam en Nederland.(in procenten)





Wat opvalt aan het vorige figuur is het gegeven dat de Stille generatie in Rotterdam percentueel gezien groter is dan in Nederland. Voor de Vooroorlogse generatie geldt precies het omgekeerde.

## 2.5 Bevolkingsontwikkeling

De bevolking van Rotterdam groeit de komende jaren aanmerkelijk sneller dan de bevolking van Nederland. In de tussenliggende periode tussen 1993 en 2008 is in Rotterdam er een bevolkingstoename van 19,5% te verwachten tegenover 10,2 % in heel Nederland. Het aandeel van de Rotterdamse bevolking in de totale bevolking van Nederland neemt daardoor toe van 3,9% in 1993 tot 4,2% in 2008. De verschillen in ontwikkeling per leeftijdsklasse tussen Rotterdam en Nederland zijn aanzienlijk. In tabel 5 blijkt dat de Rotterdamse bevolking de komende jaren in vergelijking met de bevolking van Nederland jonger wordt. In Rotterdam groeien de leeftijdsklassen tot 55 jaar sterker dan in de rest van Nederland, terwijl de leeftijdsklassen vanaf 55 jaar minder sterk groeien dan in Nederland. Rotterdam gaat dus in vergelijking met Nederland een periode van verjonging tegemoet. De bevolking van Rotterdam ontwikkelt zich de komende jaren als volgt aldus het COS

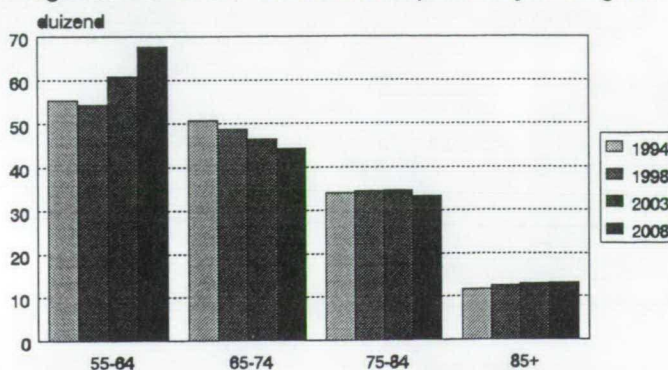
tabel 5: Prognose van de bevolking van Rotterdam naar leeftijd.

Leeftijd	1993	1998	2003	2008
1-4	37326	39930	41510	41870
5-9	32797	37790	41400	41340
10-14	29545	34290	40350	42810
15-19	31072	34520	40970	48650
20-24	54380	45180	52210	59400
25-29	58654	61850	53710	58450
30-34	51703	57480	61980	51820
35-39	42976	51140	57980	59780
40-44	38978	43220	52370	57170
45-49	35823	39080	44140	51580
50-54	29755	35050	38870	42470
55-59	28005	28460	34140	38830
60-64	28022	25880	26780	30690
65-69	26584	25350	23820	23710
70-74	24117	23350	22720	20580
75-79	20183	19990	19920	18840
80-84	14848	14480	14770	14480
85-89	8025	8370	8490	8530
90 e.o.	3543	4130	4490	4590
<b> totaal</b>	<b>596118</b>	<b>629320</b>	<b>680580</b>	<b>712470</b>

Bron: COS 1994

Vervolgens zijn de gegevens van het COS bewerkt zodat het voor het seniorenonderzoek duidelijker wordt hoe de 55 plussers zich in Rotterdam ontwikkelen.

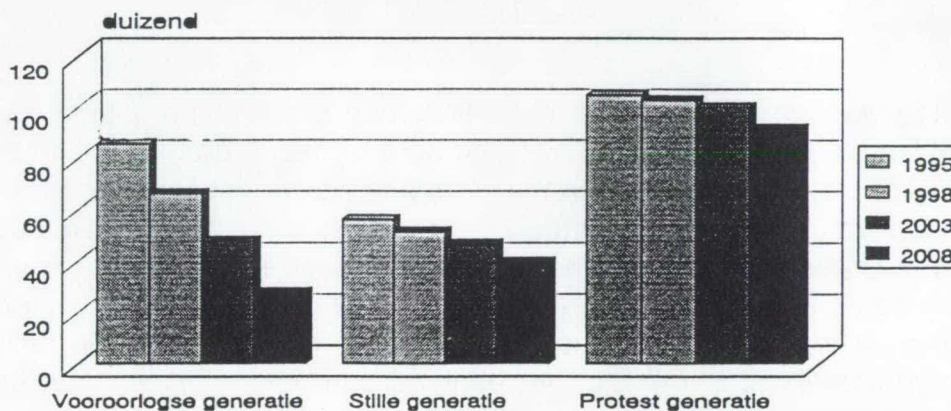
Figuur 5: Prognose aantal 55+ in Rotterdam per leeftijdscategorie





Uit de voorgaande figuren blijkt dat in 1994 er 151.864 55 plussers in Rotterdam zijn. Dit is ruim 25 % van de totale Rotterdamse bevolking. In 2008 zullen er waarschijnlijk meer 55 plussers in Rotterdam wonen, ruim 158.000. Absoluut gezien is dit een toename van het aantal 55 plussers maar zetten we dit getal af tegen de totale Rotterdamse bevolking in 2008, dan blijkt dat de 55 plussers hier nog maar 22,2% van uitmaken. Een andere ontwikkeling welke duidelijk naar voren komt en aansluit bij de vorige opmerking is dat er in Rotterdam geen vergrijzing optreedt, welke wel verwacht mag worden op basis van de landelijke gegevens. In Rotterdam groeit de groep jongeren en neemt het aantal ouderen af. In Rotterdam is er dus sprake van vergroening en ontgrijzing welke het tegenover gestelde is van de landelijke trend. Ten aanzien van de hier boven gemelde gegevens dient te worden opgemerkt dat ze de schaal van de gehele gemeente betreffen. Deze trends doen zich echter niet in alle wijken en deelgemeenten voor. Vooral de deelgemeenten en wijken aan de rand van de stad wijken hier van af. Dit ligt vooral in het feit dat veel ouderen wegtrekken uit de binnenstad en in rustigere gebieden aan de rand van de stad gaan wonen. In deze wijken zijn er vaak speciale ouderenwoningen en er staan, relatief gezien, de meeste verzorgings en bejaarden tehuizen. Aangezien de generaties welke Becker onderscheidt bestaan uit cohorten verdwijnen deze generaties in de loop van tijd. Voor Rotterdam ontwikkelen de generaties zich als volgt.

Figuur 7: Prognose ontwikkeling van drie generaties in Rotterdam



Uit voorgaande figuur blijkt duidelijk dat alle drie de generaties qua omvang steeds verder afnemen. Dit komt overeen met het feit dat er in Rotterdam geen vergrijzing optreedt. Dat er geen vergrijzing optreedt in Rotterdam kan wijzen op het feit zoals al eerder vermeld dat ouderen uit Rotterdam vertrekken naarmate ze ouder worden. De afname kan namelijk niet alleen verklaard worden door natuurlijke sterfte. Wat hier nog opgemerkt moet worden is dat dit een prognose is en de voorspellende waarde hiervan is dubieus te noemen. De vooruitberekeningen zijn tegenwoordig nauwkeuriger geworden maar de bevolkingsontwikkeling kent een sterke dynamiek. Met name de migratie is een onzekere factor. Allerlei politieke en economische factoren zijn hierop van invloed. Ook in geboorte en sterfjepatronen kunnen onverwachte fluctuaties optreden. Door strenge winters bijvoorbeeld kan het sterftecijfer onder ouderen explosief stijgen.



## 2.6 Ouderen en hun burgerlijke staat

De toename van het aantal ouderen in de samenleving heeft ook tot gevolg dat het aantal personen in de weduwstaat (m/v) zal stijgen. Hun burgerlijke staat verandert. Veel ouderen komen alleen te staan en dit heeft gevolgen voor hun zelfstandigheid. Ze kunnen niet meer terugvallen op hun partner of op diegene met wie ze samenwonen. Van de situatie van 55 plussers in Rotterdam zijn hierover geen gegevens bekend. In plaats daarvan zijn de landelijke cijfers bestudeerd.

tabel 6: Omvang van de bevolking van 55 jaar en ouder, naar geslacht en burgerlijke staat, 1990-2020 (in procenten)

	1990	2000	2010	2020
<b>Mannen waarvan:</b>	43	45	46	47
ongehuwd	3	3	4	6
gehuwd	34	35	34	32
verweduwd	4	4	4	4
gescheiden	2	3	4	5
<b>Vrouwen waarvan:</b>	57	55	54	53
ongehuwd	5	4	3	5
gehuwd	29	29	29	28
verweduwd	20	18	16	14
gescheiden	3	4	6	7

Bron: CBS, 1990

De bovenstaande gegevens bevestigen dat de demografische verhouding tussen mannen en vrouwen binnen de oudere bevolking naar een evenwicht tendert zoals al eerder vermeld. Dat is het gevolg van het feit dat de levensverwachting van mannen, afgezien van de aller oudsten, ook de levensverwachting van oudere mannen sneller toeneemt dan die van vrouwen. Opvallende ontwikkelingen in de burgerlijke staat van ouderen zijn het krimpend aandeel van gehuwden binnen de oudere bevolking en het groeiend aandeel van gescheidenen (tot 12% in het jaar 2020) (CBS 1990). Daarnaast blijkt dat het aandeel van verweduwden, dat onder vrouwen tot nu toe steeds toenam, in de toekomst weer gaat dalen. Een verklaring voor het feit dat er meer oudere vrouwen verweduwd zijn kan liggen in het feit dat mannen eerder overlijden en dat de vrouwen dan alleen komen te staan.

Uit de afname van het percentage gehuwde ouderen mag niet worden afgeleid dat het percentage alleenstaanden onder hen derhalve toeneemt. Moderne vormen van samenleven komen geleidelijk ook meer voor onder de oudere bevolking en de andere vormen, zoals het wonen bij kinderen, zijn nog niet verdwenen. De burgerlijke staat zegt kortom niet alles over de samenstelling van het huishouden.

Tabel 7: Rotterdamse Bevolking naar weduwstaat en geslacht.

	1985	1990	1994
<b>Mannen</b>	8.088	7487	7036
<b>Vrouwen</b>	39.323	38.169	36.398

Bron: COS 1995



Als we kijken naar de weduwstaat van de Rotterdamse bevolking dan valt onmiddellijk op dat er veel meer vrouwen verweduwd zijn dan mannen. Door de gemiddeld hogere leeftijd bij overlijden van de vrouw, zullen vooral de vrouwen geconfronteerd worden met het wegvallen van de partner. Als we kijken naar de demografische gegevens van Rotterdam dan zien we duidelijk dat naarmate de leeftijd stijgt de verhouding tussen mannen en vrouwen scheef groeit. Dit sluit aan bij de hierboven gepresenteerde gegevens en houdt in dat er meer vrouwen alleenstaand zijn in Rotterdam.

## 2.7 Aantal en samenstelling 55 + huishoudens

Een groot aantal producten en diensten die onder "ouderentechnologie" vallen zijn niet persoonsgebonden, maar huishoudens-gebonden. In deze gevallen wordt de aankoop of gebruik van een dienst gedaan door een huishouding, en niet door een persoon. Voor de diensten die Spirit aanbiedt gaat dit op. Deze economische eenheid wordt daarom in dit onderzoek gehanteerd bij het vaststellen van inkomens, bestedingen en dergelijke. Bij het bepalen van de leeftijdsgrens van huishoudens wordt uitgegaan van de leeftijd van het gezinshoofd. In meer dan 95% van de meerpersoons-huishoudens in de beschouwende leeftijdsgroep betreft dat een man, die gemiddeld circa drie jaar ouder is dan zijn partner. Eerst volgt hier de weergave van het aantal huishoudens van 55 plussers in Nederland waarna ingegaan wordt op de Rotterdamse situatie.

tabel 8: Prognose aantal 55+ huishoudens in Nederland naar leeftijdscategorie hoofd

jaartal	55-64	65-74	75-84	85+	Totaal
1990	812.000	705.000	441.000	88.000	2.044.000
2000	963.000	784.000	520.000	131.000	2.398.000
2010	1.329.000	911.000	579.000	167.000	2.986.000

Bron: CBS 1991

Het aantal huishoudens van 55-plussers groeit in de periode 1990-2010 van 2 naar 3 miljoen. Of deze groei ook geldt voor Rotterdam kunnen we aan de hand van gegevens van het Centrum voor Onderzoek en Statistiek onderzoeken.

### 2.7.1 Huishoudenssituatie ouderen in Rotterdam

De formele burgerlijke staat zegt niet alles over de situatie in het huishouden van ouderen. Ongehuwde, verweduwde of gescheiden ouderen wonen weliswaar vaak alleen, maar ook diverse andere vormen van huishouden komen voor. Te noemen zijn :ongehuwd samenwonen, wonen met kind(eren), met broer, zus of met anderen en natuurlijk het wonen in instellingen zoals bejaardenoorden en verpleegtehuizen. Het aantal huishoudens in Rotterdam voor de verschillende leeftijdsklassen ziet er als volgt uit.



Tabel 9: Leeftijdsopbouw hoofden 55+ huishoudens 1993-2008

	55-64	65-79	80+
1993	34746	49406	18275
2008	42432	44687	19108

Bron: Cos 1995

In 1993 is de groep 55 plussers goed voor bijna 38% van het totale aantal huishoudens in Rotterdam. In 2008 zal dit nog maar 33 % van het totale aantal huishoudens in Rotterdam zijn. Als we kijken naar de absolute getallen dan groeit het aantal 55 plussers huishoudens met 3800. Bekijken we de tabel nader dan zien we dat in de leeftijdsklasse 55-64 het aantal huishoudens groeit met 22,1 %. Deze groei komt met name voor rekening van de protestgeneratie aangezien deze in 2008 tussen de 55 en 69 jaar zijn. De protestgeneratie komt voort uit de geboortegolf van na de Tweede Wereldoorlog. Als we kijken naar de ontwikkeling van de Vooroorlogse Generatie dan kunnen we stellen dat het aantal huishoudens van deze groep afneemt. Dit is grotendeels te verklaren door het feit dat er in 2008 nog maar een klein gedeelte van deze generatie leeft. De stille generatie die nu goed is voor bijna 35.000 huishoudens in Rotterdam zal in 2008 ook nog goed zijn voor ongeveer 35.000 huishoudens. Dat dit aantal niet afneemt kan waarschijnlijk verklaard worden door het feit dat er in totaal wel minder ouderen in deze generatie voorkomen maar dat deze vaak samen hebben gewoond en dus als een huishouden in de statistieken naar voren komen. Als de partner wegvalt blijft het huishouden vaak bestaan. Meestal is het de vrouw die dan een zelfstandig huishouden runt. Wat verder opvalt aan deze gegevens is dat het aantal huishoudens boven de 55+ harder groeit dan het aantal personen boven de 55+. Dit betekent waarschijnlijk dat er meer ouderen nog op latere leeftijd zelf een huishouden runnen. Dit komt overeen met de landelijke gegevens. Vanuit de overheid stimuleert men het langer thuis verzorgen van ouderen in plaats van de ouderen in een verzorgings of verpleeg tehuis te plaatsen.



## Hoofdstuk 3. Sociale Kaart van Ouderen

### 3.1 Inleiding

De maatschappelijke positie van ouderen geeft een indicatie van de plaats van een groep of individu in de economische, sociale en politieke dimensies van een samenleving (Weber, 1946). In dit onderzoek is de maatschappelijke positie van ouderen bestudeerd aan de hand van de sociale kaart van deze groep. Onder de sociale kaart van ouderen wordt verstaan; de sociale positie van ouderen op een viertal leefstijldomeinen. Iemands sociale positie wordt gevormd door een specifieke set van rechten en verplichtingen. Sociale posities maken deel uit van reëel bestaande sociale praktijken, hetgeen ook betekent dat kennis over iemands sociale positie ons nog niet alles zegt over de feitelijke inrichting van diens dagelijkse leven. De inrichting van het dagelijkse leven wordt mede bepaald door andere factoren, zoals de verdeling van middelen en kennisverschillen in die sociale praktijken. Aangezien individuen in hun dagelijkse leven deel uitmaken van meerdere sociale systemen nemen ze ook meerdere sociale posities in.

Er zijn verschillende criteria op basis waarvan sociale posities worden toebedeeld aldus Beckers en van der Poel (1990);

- Criteria welke een onderscheidend vermogen hebben zoals leeftijd, geslacht of etniciteit. Men kan geen vrijaf nemen van het feit of men oud/jong is of blank/zwart.
- Criteria welke verwijzen naar een manier waarop in het levensonderhoud wordt voorzien: de zogenaamde verzorgingspositie.
- Criteria welke in hun werking meer gebonden zijn aan een of enkele bepaalde praktijken, zoals iemands vaardigheden of beschikbare middelen in een voor die praktijk relevante activiteit.

Als we specifiek onderzoek doen naar de sociale positie van ouderen maken we geen gebruik van de eerste soort criteria. Het oud zijn op zich verwijst naar het algemene leeftijds criterium op basis waarvan iemand sociaal gepositioneerd wordt. Dit criterium kan nuttig en bruikbaar zijn als men de groep ouderen met andere vergelijkt. Dit is in deze studie niet het geval. Ook de verzorgingspositie van ouderen als groep is in dit onderzoek niet goed toepasbaar. De meeste ouderen hebben dezelfde verzorgingspositie en we kunnen hier dan ook weinig uitspraken over doen. De laatste criteria sluiten het beste aan bij als men de sociale praktijken van ouderen gaat bestuderen. De sociale praktijken worden ookwel leefstijldomeinen genoemd. Dit beslaat de activiteiten van mensen binnen een bepaald domein. Voor het onderzoek worden de volgende vier leefstijldomeinen bestudeerd:

- Wonen
- Vrijetijd
- Zorg
- Werken



Er moet opgemerkt worden dat de keuze die gemaakt is niet uitsluit dat de eerste twee criteria geen rol van betekenis spelen. Iemand's vaardigheden en beschikbare middelen worden mede door de eerste twee criteria bepaald maar zijn hier niet de insteek van het onderzoek.

De vier leefstijldomeinen zullen beschreven worden aan de hand van reeds bestaande literatuur. Als er inzicht is verkregen in de huidige situatie van de vier leefstijldomeinen voor ouderen kan er gekeken worden op welke aspecten informatie en communicatie technologie iets kan betekenen voor de ouderen. Kortom de kansen die hier liggen zullen worden verkend.

### 3.2. Wonen

De woonsituatie is voor veel mensen belangrijk. 'Wonen' is een breed begrip, wat te maken heeft met onder andere leefklimaat en omgeving, met de mensen met wie je samen woont of met het feit dat je alleen woont. Ideaal zou het zijn om voor elke oudere de woonvorm aan te bieden die aansluit bij hun woon en levensstijl. Een ideale woonvoorziening voor ouderen zou alle mogelijke schakeringen moeten bevatten van graduele zorg, van aanpassingsmogelijkheden van de woningen aan de wensen van de bewoners. Er moet hierbij gedacht worden aan aanpassingen wat betreft hun validiteit, hun contactbehoeften, en aan het geheel van activiteiten welke men wil verrichten. Globaal kunnen er drie hoofd categorieën in woonmogelijkheden voor ouderen onderscheiden worden, namelijk:

- gewone en geschikte woningen
- woontussenvoorziening voor ouderen
- intramurale woonmogelijkheden voor ouderen

Met de gewone en geschikte woningen wordt bedoeld die woningen die ook door middelbare -en jonge leeftijdsgroepen bewoond worden. Veelal gaat het om woningen waar men al woonde toen men nog niet tot de doelgroep 'ouderen' behoorde. In deze gewone woningvoorraad worden door ouderen zelf en door instanties bepaalde typen woningen geschikt geacht voor ouderen en andere typen niet. Kenmerken waar dan op gelet wordt zijn; de toegankelijkheid, de grootte, de aanwezigheid van hulpmiddelen, aanpasbaarheid van de woning. De laatste jaren wordt de geschiktheid van de woning ook steeds meer gekoppeld aan kenmerken van de woonomgeving. Een woning is dan geschikt als binnen een bepaalde loopafstand voorzieningen die voor het leven van alledag noodzakelijk zijn, aangetroffen worden (Wouw en Lijnse, 1990).

Woontussenvoorzieningen zijn woningen die bestemd en geschikt zijn voor een bepaalde doelgroep, en gesitueerd in of nabij complexen met voor het wonen ondersteunende functies op het gebied van zorgverlening en welzijn. Een belangrijke functie van deze woon- mogelijkheid is dat ouderen, zich veiliger voelen. Om die reden wordt deze woonvorm ookwel aangeduid als beschermd wonen.



Onder intramurale instellingen vallen woon- en verblijfsmogelijkheden binnen de muren van het gebouw waar zorgverlening en/of verpleging geboden wordt aan verpleegbehoeftevolle ouderen. Er worden binnen deze categorie twee typen onderscheiden, namelijk het verzorgingstehuis en het verpleegtehuis.

### 3.2.1 Wonen en zelfstandigheid

De overgrote meerderheid van de ouderen woont zelfstandig. Uit onderzoek is gebleken dat verreweg de meeste ouderen grote voorkeur geven aan zelfstandig wonen hetgeen overeen komt met het overheidsbeleid. Hiervoor worden veel redenen gegeven. Allereerst de grote vrijheid die je dan hebt, maar ook het kunnen behouden van je inboedel is van groot belang, want die vormt het herkenbare thuis dat vaak in allerlei opzichten je levensgeschiedenis weerspiegelt. Thuis, dat is je eigen nest. Daar gelden regels die jezelf stelt: zo netjes of zo rommelig als je het zelf prettig vindt. Mensen hebben net als dieren een oerbehoefte aan een stukje eigen ruimte, een territorium.

Zelfstandigheid wordt ervaren als een groot verworven bezit, hetgeen men zolang mogelijk wil behouden. Uit een Rotterdams onderzoek bleek dat de wens om in het eigen gebied te willen blijven wonen de laatste jaren toeneemt. Bijna 70% van de 55-plussers in Rotterdam wil niet weg uit hun woonomgeving. Naarmate de leeftijd echter vordert, neemt het aantal zelfstandig wonende af. Tot het 75e jaar woont momenteel 97% van ouderen zelfstandig. Voor ouderen in de leeftijd tussen de 75 en 85 jaar ligt dit percentage op ruim 87%, terwijl van de 85-plussers 44,5% zelfstandig woont (VNG, COSBO, 1991).

Voor de vooroorlogse generatie geldt dat de kinderen al geruime tijd het ouderlijk huis hebben verlaten. Vaak wonen de man en vrouw nog samen, maar na verloop van tijd valt een van de partners weg. Dit leidt tot een huishouden dat is samengesteld uit een kleiner aantal personen. De woning waarin men achterblijft is toegesneden op de bewoning door een groter aantal personen. Het huis wordt dikwijls als te groot ervaren, terwijl alleenstaanden zich verloren voelen in de woning. Hierdoor ontstaat de behoefte om een kleinere woning te betrekken. Daarnaast heeft een groot aantal ouderen zodanig lichamelijke beperkingen dat zij daarvan bij het dagelijks gebruik van de woning hinder ondervinden. Veel werkzaamheden zijn te zwaar of het steeds terugkerende karakter ervan wordt als een belasting ervaren. Het gebruik van een hulp in de huishouding en van apparatuur die de huishoudelijke werkzaamheden verlichten kunnen uitkomst bieden. Meer hierover in de paragraaf over het leefstijd domein zorg.

Blijkens een doorlopend leefsituatieonderzoek dat in 1991 door het CBS is gehouden, is slechts vier procent van de respondenten van 65 jaar en ouder tamelijk of niet tevreden met de woonsituatie (CBS, 1991). De grote tevredenheid over de woning maakt vermoedelijk dat ouderen minder geneigd zijn te verhuizen wanneer ze dat wel zijn, is dat meestal omdat ze door omstandigheden daartoe worden gedwongen. Dat valt althans op te maken uit het hoge, in de tijd toenemende, percentage ouderen dat wenst te verhuizen om gezondheids of leeftijdsredenen.



Gezien deze redenen is het niet verbazingwekkend dat de belangstelling vaak uitgaat naar bejaardenwoningen en vooral onder personen van 75 jaar en ouder naar opname in een bejaardenoord. In deze huizen kunnen de ouderen persoonlijk verzorgd worden omdat ze vaak niet meer in staat zijn dit zelf te kunnen. Wat opvalt aan de woonsituatie van ouderen is dat deze vaak samenhangt met de mate waarin er voorzieningen getroffen zijn die de zelfstandigheid kunnen garanderen. Als dit zonder hulp niet meer mogelijk is dan vertrekt men naar een ander soort woning of men krijgt zorg aan huis.

### 3.2.2 Wonen en de overheid

De doelstelling van het volkshuisvestingsbeleid voor de doelgroep ouderen in casu de 55+-huishoudens, luidt: bevordering zelfstandig wonen. Deze doelstelling wordt onderbouwd met twee zinsneden: 'dit sluit aan bij de wensen van de ouderen zelf' en 'past dit streven binnen het rijksbeleid, dat terughoudend is wat betreft het aantal plaatsen in verzorgingstehuizen (Nota :Volkshuisvesting in de jaren negentig, 1989). Wat hierop aansluit is het feit dat er in de nota Ouderen in Tel (1990) wordt gesproken over een nauwe afstemming in praktijk en beleid van wonen en verzorging om zodoende de oudere langer zelfstandig te kunnen laten zijn. De belangrijkste beleidspunten uit deze nota zijn:

- de ontkoppeling van deze functies zoals die traditioneel op voorzieningenniveau gestalte kreeg, wat gepaard gaat met een opwaardering van de woonfunctie ten behoeve van meer mogelijkheden tot zelfstandig wonen.
- het belang van een geïntegreerde aanpak van de huisvesting en zorgverlening.
- het belang van de initiërende rol van de gemeente en het particulier initiatief op lokaal niveau om deze integrale aanpak vorm te geven.

In de nota van het Centrum voor Onderzoek en Statistiek (1994) "Traploos naar 2006" is de doelstelling van het Rotterdamse gemeentelijk beleid met betrekking tot ouderenhuisvesting geformuleerd: *"ouderen moeten in staat worden gesteld zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen wonen, het liefst in de eigen vertrouwde woonomgeving, in de nabijheid van voor hen relevante voorzieningen en met de mogelijkheid een beroep te doen op zorginstellingen"*. Dit beleid sluit goed aan bij het landelijke beleid. Ten aanzien van de huisvestingssituatie van ouderen kan worden geconstateerd dat er op het dat terrein de afgelopen jaren veel inspanningen zijn verricht, hetgeen ertoe heeft geleid dat een groot aantal geschikte woningen voor ouderen is gerealiseerd. In Rotterdam zijn er verschillende instanties die zich bezig houden met ouderenhuisvesting. Onder andere Humanitas beheert en verhuurt woningen aan ouderen, welke levensloopbestendig zijn. Dit houdt in dat deze woningen aan te passen zijn aan de wensen en behoeften van de bewoner. Dit houdt ondermeer in dat ruimtes in een woning verschillende functies kunnen krijgen in de loop van de tijd. Bijvoorbeeld iemand die slecht ter been is en in een rolstoel terecht komt hoeft dan niet te verhuizen omdat, met enkele eenvoudige ingrepen, de woning ook voor een rolstoelgebruiker geschikt gemaakt kan worden.



### 3.2.3 Wonen en servicediensten

De laatste tijd worden er steeds meer speciaal voor ouderen bestemde woningen gebouwd. Vaak zijn dergelijke woningen gegroepeerd in complexen waarin aan de bewoners ook diensten worden verleend. Is zo'n complex gelegen bij een bejaardenoord, dan wordt van aanleunwoningen gesproken; in ander gevallen wordt vaak de naam serviceflat gebruikt. (Pons, 1991) .

Zo'n 65.000 ouderen in Nederland wonen in woningen waarin bepaalde diensten aan de bewoners kunnen worden aangeboden (CBS, 1993). Deze diensten kunnen uiteenlopen van aansluiting op een alarmsysteem en het verrichten van klusjes tot en met verzorging. De meerderheid van de bewoners is de leeftijd van 75 jaar gepasseerd. Als we dit procentueel bekijken dan betekent dat dat 35 % van de 75 plussers dus in een soort van verzorgingstehuis woont. De andere 65 % woont nog zelfstandig. Uit een nadere analyse blijkt dat 70% van de bewoners vrouw is. Bijna de helft van alle bewoners is alleenstaande vrouw. Woningcomplexen waarin aan de bewoners ook diensten kunnen worden verleend, behoren vrijwel allemaal tot de huursector. De huren van dit soort woningen en van andere aanleunwoningen liggen fors hoger dan die van gewone (bejaarde) woningen.

De oververtegenwoordiging van bewoners van bejaardenwoningen onder de ouderen met hoge woonlasten moet voor een deel aan deze woningen met dienstverlening worden toegeschreven. Dergelijke woonlasten zijn nauwelijks meer te dragen voor ouderen die weinig meer dan het minimuminkomen ontvangen, ook niet als zij individuele huursubsidie krijgen. Er doet zich hier dus een knelpunt voor. De gerieflijke en gemakkelijk hanteerbare inrichting van de voor ouderen bestemde woning moet er, naast de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt en de dienstverlening, toe bijdragen dat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. In Rotterdam is ruim de helft van de 17.000 als specifieke ouderenhuisvesting te boek staande woningen uitgevoerd met service-elementen (gunstig gelegen ten opzichte van voorzieningen, huismeester en recreatieruimte) (COS, 1993). Een groot deel ervan is te vinden in de wijken aan de rand van de stad. De aanwezigheid van diverse voorzieningen (zoals de bakker, groenteman, bushalte, postkantoor) op minder dan 15 minuten lopen van de woning zo blijkt uit een CBS studie (1993), is niet anders dan bij jongere mensen; vrijwel alle voorzieningen liggen op minder dan 15 minuten lopen van de woning.

### 3.2.5. Conclusies Wonen

De meeste ouderen zo blijkt wonen nog zelfstandig. Vooral de ouderen uit de Stille Generatie en een groot gedeelte van de Vooroorlogse Generatie wonen nog geheel zelfstandig. Ouderen worden pas hulpbehoevend naarmate ze gebreken gaan vertonen en ze niet meer voor zichzelf kunnen zorgen. Op dat moment kunnen er twee dingen gebeuren. Men verhuist naar een ouderenwoning met bijbehorende voorzieningen of men blijft in de huidige woning en krijgt extramurale hulp. In het laatste geval wordt de zelfstandigheid grotendeels behouden. Uit onderzoek blijkt dat de meeste ouderen die extramurale hulp nodig hebben alleenstaanden zijn.



Deze mensen hebben in hun directe woonomgeving niemand in de buurt die hun kan verzorgen. Vaak is het zo dat de alleenstaanden ouderen het contact met de buitenwereld verloren hebben en alleen nog maar buiten komen als er een zorgverlener bijkomt. Uit onderzoek blijkt dat in grote steden er ook meer eenzaamheid voorkomt bij ouderen dan in landelijke gebieden. Hoe ouderen wonen staat niet op zichzelf en is nauw verbonden met zorg. In de volgende paragrafen gaan we in op de zorg en ouderen.

### 3.3. Zorg

Van oudsher vond zorgverlening aan ouderen vooral in de informele sfeer plaats: in de familie, de kerkgemeenschap, de plaatselijke gemeenschap of het gilde. Wanneer dergelijke verbanden ontoereikend waren, bestond in de religieuze en charitatieve sfeer de mogelijkheid van institutionele hulpverlening. De overheid en professionele beroepsbeoefenaren speelden tot halverwege de vorige eeuw nauwelijks een rol op dit gebied. Pas na de Tweede Wereldoorlog ging de overheid beleid ontwikkelen, dat als ouderenzorgbeleid kan worden aangemerkt (Sluijs, 1988). Ze kreeg stilzwijgend de verantwoordelijkheid voor de hoeveelheid voorzieningen, de kwaliteit en de financiering ervan. Het beleid stond in die tijd vooral in het teken van de groei, van de opbouw van voorzieningen. Deze was zodanig, dat Nederland nog steeds een van de hoogste percentages geïnstitutionaliseerde ouderen in de wereld heeft.

In de jaren zeventig en tachtig werd duidelijk dat deze groei niet ongebreideld door kon gaan. Beheersing van kosten en volume werd een dominant thema in het overheidsbeleid. Bovendien werd richting gegeven aan een inhoudelijke heroriëntatie op de ouderenzorg (Boekholdt, 1991). Hierbij werden met name door Dekker en Simons impulsen gegeven tot nieuwe ordeningsprincipes in onder meer de ouderenzorg. Marktwerking, inclusief vormen van concurrentie, meer zorg op maat, functionele verstrekking van zorg en een geprononceerde rol van zorgverzekeraars werden belangrijke aandachtspunten voor voorzieningen in de ouderenzorg. Het werd voor instellingen van strategisch belang om hun zorg te vernieuwen, veelal in samenwerking met anderen (Boekholdt, Nies, 1994). Juist in deze samenwerking liggen er mogelijkheden voor Spirit.

#### 3.3.1 Zorg-voorzieningen voor ouderen

Er zijn in Nederland tal van voorzieningen voor de ouderen. Een indeling welke zich voor dit onderzoek leent is om een tweedeling te maken op grond van de woonsituatie van de cliënt. Er is een onderscheid gemaakt tussen gebruik van voorzieningen door ouderen die zelfstandig wonen (het merendeel) en voor ouderen die niet meer zelfstandig wonen en het eigen huis hebben verlaten.



- **Zorg-voorzieningen voor zelfstandig wonende ouderen.**

De belangrijkste zorg-voorzieningen voor ouderen die nog in hun eigen woonomgeving verblijven zijn; de gezinsverzorging, wijkverpleging, en gecoördineerd ouderenwerk. Ook andere voorzieningen dragen bij aan de ouderenzorg, maar daar zijn ouderen slechts een van de doelgroepen. Je moet hierbij denken aan het RIAGG met een speciale dienst voor ouderen (Sociaal Psycho-Geriatrie Dienst) en het Algemeen Maatschappelijk Werk

- *Gezinsverzorging*

De taken van gezinsverzorging zijn huishoudelijke, verzorgende en begeleidende activiteiten, alsmede huishoudelijke ziekenverzorging, welke steeds aanvullend zijn op de tekorten in het huishouden. Er zijn twee soorten hulp te onderscheiden namelijk alfahulp en traditionele hulp. Alfahulp betreft puur huishoudelijke hulp maximaal voor 2 dagen in de week. Bij alfahulp heeft de instelling een bemiddelende functie waarbij de hulpverleners in dienst treden van de cliënten. Alle andere hulp die meer dan twee dagdelen per week betreft behoort tot de traditionele hulp. Hieronder vallen ook wijkbejaardenzorg, 24 uren bereikbaarheid van zorgvoorziening en de thuiszorg.

Typering van de oudere cliënt bij gezinsverzorging (Bron: Huijsman, 1992)

- Het aantal van ouderen in het totale cliëntenbestand is ongeveer 75 a 80 %
- Twee derde is alleenstaand en bij alfahulp is zelfs driekwart niet gehuwd of samenwonend
- Lage-inkomensgroepen gebruiken vaker gezinszorg (65% van 65+ cliënten heeft alleen AOW)
- Hulp geldt voor langere tijd: traditionele hulp ruim 3,5 jaar, alfahulp 4,5 jaar
- De gemiddelde hulp per cliënt is ongeveer 5 uur per week en loopt licht op met de leeftijd

- *Wijkverpleging door kruisverenigingen*

Het werk van kruisverenigingen bestaat uit diverse werkzaamheden maar hier wordt de aandacht gericht op de wijkverpleging. Van het totaal aantal contacten wordt 65% aan 65 plussers gewijd. De belangrijkste tendens in het gebruik is een schrikbarende teruggang van preventie en een enorme toename in curatieve zorg aldus het rapport Kruiswerk, thuis in gezondheid. (Nat. Kruisver., 1988). Een ander conclusie uit dit rapport is dat de verleende zorg steeds intensiever wordt. Het karakter van wijkverpleging verschuift daarbij steeds verder naar bewerkelijke verpleegdoelen, zoals lichamelijke hygiënische verzorging. Deze ontwikkeling gaat ten koste van preventieve werkzaamheden.

- *Gecoördineerd ouderenwerk en dienstencentra*

De doelstelling van het gecoördineerd ouderenwerk luidt als volgt: de zelfstandigheid en maatschappelijke integratie van ouderen te bevorderen door:

- \* Het coördineren van de in de gemeente werkzaam zijnde organisaties en instellingen.



- \* Aandacht te vragen voor de positie van ouderen.
- \* Signaleren welke voorzieningen niet of onvoldoende ontwikkeld zijn.

Typering van de bezoekers van dienstencentra (Bron: Huijsman, 1989)
-van alle bezoekers is 70% ouder dan 65 jaar -de gemiddelde leeftijd is ongeveer 75 jaar -vrouwen zijn goed voor 70% van alle bezoeken -een kwart van de bezoekers heeft hulp van gezinsverzorging, wijkverpleging of wijkfuncties;dit gebruik loopt op tot meer dan 55% bij 80-plussers

#### Enkele andere voorzieningen van belang voor ouderen

- *Sociaal psychogeriatrische dienst van het RIAGG*: directe hulpverlening aan ouderen, doorverwijzen, en het geven van voorlichting. In 1989 waren er ruim 1.7 miljoen clientcontacten waarvan 10,4% met ouderen (Jacobs en Ketting, 1990 GGZ in getallen 1990. Utrecht NeVg, 1990)
- *Algemeen Maatschappelijk werk*. Deze richt zich voornamelijk op de sociale problematiek. Zaken die voor begeleiding in aanmerking komen zijn problemen met materiële levensomstandigheden, het aangaan en onderhouden van relaties met anderen en het functioneren als zelfstandig individu.
- *Tussenvoorzieningen*; Hieronder wordt verstaan die diensten die vanuit een intramurale organisatie worden aangeboden aan de nog thuiswonende ouderen. Je moet hier dan denken aan dagbehandeling in een verpleegtehuis of bejaardenhuis maar ook de aansluiting op een alarmeringssysteem.

#### Voorzieningen voor ouderen buiten de thuissituatie:

- *Bejaardenhuis*

Een bejaardenhuis is een inrichting waarin ten minste vijf personen van 65 jaar of ouder duurzame huisvesting, gepaard met gehele of gedeeltelijke verzorging wordt verschaft. Omdat het bejaardenoord zich heeft ontwikkeld tot een verzorgingstehuis voor ouderen die intensieve zorg behoeven, zijn de grenzen met het verzorgingshuis steeds minder duidelijk geworden. Trends in gebruik: het aantal ouderen wat verzorgd wordt in bejaardenhuizen neemt de laatste jaren af doordat de overheid hierop flink heeft bezuinigd en het beleid erop gericht is ouderen langer thuis te laten wonen. Mensen die nu terecht komen in een bejaardenhuis zijn zeer hulpbehoevend en hebben dag en nacht zorg nodig.

Typering van bewoners van het bejaardenhuis:
-De gemiddelde leeftijd bedraagt bijna 84 jaar, ruim 45% is 85+ -Driekwart van de bewoners is vrouw -Bij opname komen negen van de tien ouderen uit een eigen woning -De gemiddelde verblijfsduur is 5 a 5,5 jaar -80% van de bewoners overlijdt in het bejaardenoord: 14% gaat naar een verpleeghuis. (STG, 1990)



- *Verpleeghuis*

Het verpleeghuis is een instelling van gezondheidszorg waar verpleegkundige en (para) medische hulp geboden wordt aan mensen die thuis of in het bejaardenhuis niet meer voldoende kunnen worden geholpen. De verpleeghuiszorg wordt omschreven als een continue, systematische en vaak langdurige multidisciplinaire zorg en wordt geleverd in drie soorten verpleeghuizen.

Typering van patiënten van het verpleeghuis:(Bron STG, 1990)
<ul style="list-style-type: none"> <li>-De gemiddelde leeftijd bedraagt 80 jaar.</li> <li>-Tweederde van de patiënten is een vrouw.</li> <li>-Bij opname komt een kwart uit de eigen woonsituatie</li> <li>-De gemiddelde verblijfsduur is een jaar.</li> <li>-60% van de patiënten overlijdt in het verpleegtehuis.</li> </ul>

- *Ziekenhuis*

Ziekenhuizen zijn geen instellingen die zich specifiek met ouderenzorg bezig houden. Toch leveren zij een belangrijk aandeel aan de ouderenzorg omdat naarmate men ouder wordt men meer geconfronteerd wordt met allerlei gebreken en ziekten. Uit onderzoek blijkt dat 30% van de patiënten ouder is als 65. Deze ouderen blijven langer in het ziekenhuis en van alle verplegende activiteiten die in een ziekenhuis verricht worden wordt 45% besteed aan de verpleging van 65-plussers.(Mansfeld, 1987)

### 3.3.3 De keerzijde van ouder worden

Van alle 55 plussers leeft het grootste gedeelte in goede gezondheid. Zo ook in Rotterdam. Het merendeel heeft een goede lichamelijke en geestelijke gezondheid en is vitaal en neemt volop deel aan het maatschappelijk verkeer. Naarmate de leeftijd echter vordert gaat de gezondheid achteruit. Bij het spreken over gezondheid neemt de ouder wordende mens een bijzonder positie in. Bij het ouder worden treedt een langzame achteruitgang van functies op. Door dit natuurlijk proces kan een wankelende gezondheidssituatie ontstaan. Lichamelijke, geestelijke of sociale factoren kunnen dit evenwicht verstoren.

De natuurlijke veroudering vormt echter voor de meeste ouderen geen reden zich ongezond te voelen of een belemmering voor het zelfstandig functioneren. Slechts een kwart van de ouderen is zorgbehoevend. Dit betreft vooral mensen van 75 jaar of ouder. De overgrote meerderheid van de ouderen kan zichzelf redden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het verouderingsproces tot 75 jaar zodanig verloopt dat er geen sprake is van ongeschiktheid voor actief maatschappelijk functioneren. Het 75-ste levensjaar lijkt een omslagpunt. Is tot 75 jaar 3% van de ouderen zwaar zorgbehoevend, voor 85-plussers is dit opgelopen tot 55%.



Voor 75-plussers wordt het steeds meer van belang om ondanks het toenemen van beperkingen/ziekten een goede kwaliteit van leven te houden. Uit het rapport Volksgezondheid Toekomst Verkenning (1994) blijkt dat de Nederlander in de toekomst langer zal leven, maar hij zal ook langer ziek zijn. De kwantiteit van het leven neemt toe maar de kwaliteit gaat achteruit.

- *Gezondheid van ouderen.*

Verschillende onderzoeken naar de mate waarin ouderen zich gezond voelen, leveren uiteenlopende cijfers op. Een verklaring hiervoor kan worden gezocht in verschillen in vraagstelling en/of classificatie, maar ook in verschillen in ervaren gezondheid tussen onderzoekspopulaties. Zo rapporteert het Centraal Bureau voor de Statistiek dat het percentage mannen van 55 jaar of ouder dat zich goed voelt ligt tussen de 66,8 en 61,5 %. voor de vrouwen liggen deze percentages lager namelijk tussen de 65,1 en 52,1% (CBS,1993). Hoewel de hoogte van de cijfers verschillen, blijkt uit de meeste onderzoeken dat de meerderheid van de ouderen zich gezond voelen.

Ziekten en aandoeningen komen meer voor naarmate de leeftijd stijgt. Met het ouder worden neemt uithoudingsvermogen, spierkracht, spiercontrole, fijne motoriek en flexibiliteit van gewrichten af. Op sensorisch gebied neemt de informatie verwerkingssnelheid, evenwichts vermogen, horen, zien en voelen af.

Vanaf de leeftijd van 65 jaar wordt de helft van de resterende jaren geleefd met gezondheidsbeperkingen. Boven de 75 jaar lijdt bijna de helft van de ouderen aan chronische aandoeningen of langdurige functiebeperking. Naarmate de leeftijd stijgt neemt het gelijktijdig optreden van verschillende aandoeningen toe (STG,1991). Zoals uit onderstaande tabel blijkt, geldt deze tendens voor zowel mannen als vrouwen, maar zijn bij oudere vrouwen relatief vaker chronische aandoeningen aanwezig.

Tabel 10: Het aanwezig zijn van 2 of meer chronische aandoeningen in 1991 (in procenten)

Leeftijdsklasse	% mannen + vrouwen	% vrouwen
55-64	44	49
65-74	49	56
75+	56	62

(Bron: SCP, 1993)

Op een zeker niveau en daarmee op een zekere leeftijd beïnvloedt deze natuurlijke achteruitgang de zelfstandigheid van mensen. Afnemende zelfstandigheid kan tevens een psychische oorzaak (eenzaamheid, depressiviteit, etc) hebben. Verondersteld wordt dat deze psychische oorzaken deels weer beïnvloed worden door fysieke achteruitgang. Zo kan verminderde mobiliteit vereenzaming tot gevolg hebben, omdat men niet meer onder de mensen komt. Ook andere redenen liggen hieraan ten grondslag, zoals het overlijden van vrienden of partner.



Het Rijkinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne (RIVM, 1990) noemt ziekten en aandoeningen die in 1990 het meest voorkwamen. Doordat veel ouderen aan deze ziekten lijden zullen zij een belangrijke bijdrage leveren aan lange termijn beperkingen.

Tabel 11: Chronische aandoeningen onder senioren in 1990 in procenten

aandoening	45-64	65-74	75+	85+
artrose	24	24	27	26
slechthorend	11	12	20	16
angina pectoris	9	12	11	11
Cara	13	9	9	10
hartinfarct	9	9	7	8
suikerziekte	8	7	6	7
geen aandoeningen	40	34	30	33

Bron: CBS 1991

Algemeen wordt aangenomen dat er een zekere versnelling optreedt in de afname van zelfstandigheid bij het ouder worden. Deze wordt vaak bij 75 jaar gelegd. De biologische leeftijd en sociale omstandigheden bepalen, meer dan de chronologische leeftijd, de zelfstandigheid. De biologische leeftijd wordt echter nauwelijks gebruikt in onderzoek, zodat een grens op basis van kalender leeftijd wordt gehanteerd. Onderstaand worden enkele gegevens van fysieke beperkingen gepresenteerd over alleenstaande personen van 75 jaar en ouder.

Tabel 12: Gebruik van ledematen en gewrichten onder 75 plussers

Moeite met	Percentage
benen	34
knieën	33
nek	24
voeten	22
heupen	20
schouders	20
armen	15
handen	13
kracht draaien	10
kracht drukken	9

Bron: Imta, 1993

De vermindering van functionaliteit gaat dermate langzaam dat de meeste ouderen zich hieraan aanpassen, en beperkingen tot op zekere hoogte aanvaarden. Roeien met de riemen die je hebt, oftewel selectieve optimalisering. Voorts kunnen beperkingen worden opgevangen met lichamelijke en geestelijke taken. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een Amerikaans onderzoek naar de manier waarop industriële leiders beslissen. Door ervaring zijn ouderen in staat bedrijven te leiden, terwijl objectief gemeten de informatieverwerkingssnelheid hiervoor bij lange na niet meer toereikend is. Hetzelfde geldt voor bewegingen die reeds gedurende het gehele leven gemaakt zijn: oudere sporters zijn vaak nog verrassend moeilijk te verslaan.



Beperkingen komen het meest tot uiting bij het uitvoeren van bepaalde verrichtingen. In dit kader wordt een algemeen onderscheid gemaakt tussen:

- *Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen*

Dit betreft individuele en dagelijks noodzakelijke handelingen zoals eten en drinken, persoonlijke hygiëne, verplaatsen/zitten/opstaan/liggen. Het betreft handelingen die zeer beperkt door anderen (hulpverlener/zorg door partner/ familie/ bekenden) gesubstitueerd kunnen worden en moeilijk geïnstrumenteerd (vervangen door technologie) kunnen worden. Ondersteuning is mogelijk door zowel technologie als door persoonlijke hulp. Van de mensen die problemen hebben met de dagelijkse handelingen gaat het in de meeste gevallen om traplopen en verplaatsen buitenshuis, kortom een mobiliteitsprobleem. Uit onderstaande gegevens blijkt duidelijk dat beperkingen met name bij 85-plussers voorkomen (60% heeft minstens een ADL beperking).

tabel 13: Personen naar ADL-validiteit in procenten

Leeftijdsklasse	alle handelingen zonder moeite	een of meer handelingen met moeite	een of meer handelingen alleen met hulp
55-64	78	14	2
65-74	73	18	3
75-84	56	26	10
85+	37	26	34
totaal 55+	71	17	5

Bron: SCP-AVO 1987

- *Huishoudelijke Activiteiten*

Hieronder verstaan we huishoudelijk werk: boodschappen doen, warme maaltijd bereiden, bed verschonen, de was doen, licht en zwaar huishoudelijk werk. Deze huishoudelijke activiteiten zijn vaak goed en efficiënt substitueerbaar door diensten en producten. Hier blijken veel ouderen problemen te melden: bijvoorbeeld slechts 9% van de mannen van 55-59 jaar verricht deze allemaal zonder moeite. Helaas zegt dit cijfer minder over de fysieke conditie dan over de rolpatronen bij 55-59 jarigen: 23% van de mannen denkt een warme maaltijd te kunnen bereiden, tegen 81% van de vrouwen (Willems en van den Wildenberg, 1995).

- *Het sociaal netwerk en eenzaamheid:*

Op elk moment in het leven heeft een mens te maken met een bepaald samenstel van contacten van uiteenlopende aard met ander mensen: het sociaal netwerk. Contacten binnen dat netwerk kunnen meer of minder talrijk zijn en meer of minder intiem en ondersteunend zijn. Uit onderzoeken blijkt dat het sociaal netwerk van betekenis is voor de gezondheid van ouderen. Gehuwden/samenwonenden in Nederland hebben een hoger levensverwachting dan alleenstaanden. Alleenstaanden doen ook vaker een beroep op professionele zorg, onder meer door het ontbreken van een partner.



Uit een onderzoek onder Rotterdamse ouderen van 65-79 jaar kwam naar voren dat de kwaliteit van het sociaal netwerk van ouderen een belangrijke risicofactor is voor psychosociale problematieken: ouderen die aangeven geringe steun te krijgen van de door hen als meest belangrijk aangemerkte persoon hebben een lager psychosociaal welbevinden dan ouderen die veel steun krijgen (Kocken, 1991). Uit onderzoek is ook gebleken dat er een verband bestaat tussen het ervaren van steun van de meest nabije relatie en het bestaan van eenzaamheidsgevoelens. Bovendien is het aantal personen van wie men veel steun krijgt gerelateerd aan het welbevinden van ouderen. Wanneer sprake is van een ongewenst verschil tussen het gerealiseerde sociale netwerk en het gewenste sociale netwerk spreken we over eenzaamheid. Eenzaamheid is een psychosociaal probleem. Eenzaamheid is zeker bij ouderen veelal een complex probleem: het resultaat van een combinatie van persoonlijkheidskenmerken, persoonlijk netwerk, maatschappelijke en economische situatie en de gezondheidssituatie.

- *Gevoelens van sociale onveiligheid,*

Sociale onveiligheid en met name gevoelens van sociale onveiligheid leven bij een groot deel van de bevolking, zeker in een grote stad als Rotterdam. Bij veel ouderen zijn gevoelens van onveiligheid prominent aanwezig. Uit een onderzoek in Rotterdam in 1993 blijkt dat zo'n 20% van de 55 plussers de buurt overdag niet veilig vindt. 's Avonds vindt 50% van de 55-64 jarigen en 54% van de 65-74 jarigen de buurt niet veilig. Zij schrijven deze onveiligheid met name toe aan berovingen en inbraken (Omnibus enquête, 1993). Gevoelens van sociale onveiligheid hebben grote invloed op het welbevinden van ouderen. Bovendien bestaat er het risico dat ten gevolge van deze gevoelens er een sociaal isolement ontstaat.

### 3.3.4 Zorg en de Overheid

Sedert het midden van de jaren zeventig is er sprake van een stagnatie in de verzorgingsstaat. Als oorzaken van deze stagnatie worden vaak genoemd (Berg van den, 1992):

- Afgenomen economische groei maakt voorzieningenpakket te duur.
- De burger meende dat de overheid verantwoordelijk is voor hetgeen er aan voorzieningen aangeboden werd, dit leidde tot een consumentistische houding.
- Er is een overvraging van beleid, zowel in kwantitatieve zin als in kwalitatieve zin.
- Het maatschappelijk middenveld, bevolkt door professionals die een eigen macht vormen ten opzichte van de overheid is onbeheersbaar geworden.

Er heeft zich in de jaren tachtig een wijziging ingezet in de filosofie achter de verzorgingsstaat. De sterke overheidsbemoeienis zou moeten plaatsmaken voor een terugtrekkende overheid. Zorgzame samenleving en verantwoordelijke samenleving zijn in dit verband de kernbegrippen. Er werden daarom ook andere beheersmechanismen ingezet: deregulering, decentralisatie, privatisering en versterking van de marktwerking.



In de Beleidsbrief Ouderenbeleid (1983) is de doelstelling dan ook als volgt verwoord: De onweersproken doelstelling van het Ouderenbeleid is met name gericht op de bevordering van verantwoorde mogelijkheden tot het zo lang mogelijk en zo veel mogelijk zelfstandig doen functioneren van hen. Concreet is het beleid gericht op:

- beperking van de intramurale zorg
- versterking extramurale zorg
- versterking van de wijk en buurtfunctie van bejaardenoorden
- meer informele hulp.

Aan het eind van de jaren tachtig duiken er twee nieuwe termen op: zorg op maat en substitutie. Bij zorg op maat zijn vier uitgangspunten van belang: zoveel mogelijk voldoen aan de wens van de cliënt om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, uitgaan van functiebeperkingen van de cliënt, zo veel mogelijk zelfstandigheid als doel van zorg in acht te nemen. Bij substitutie gaat het om zwaardere vormen van zorg naar lichtere, van langdurig naar korter, van intensief naar minder intensief, van behandeling naar preventie en van opname in zorginstellingen naar zelfzorg en zorg vanuit de eigen omgeving.

### 3.3.5 Conclusies zorg

Door de verbeterde gezondheidszorg is de sterfte op jonge en middelbare leeftijd afgenomen. Beginnend op 65 jarige leeftijd duurt de vierde levensfase tegenwoordig gemiddeld 15 tot 20 jaar. Vooral aan het einde van deze levensfase treden er problemen op en worden de ouderen uit de Vooroorlogse Generatie zorg en hulpbehoevend. In Rotterdam zijn er tal van voorzieningen voor ouderen die een langer zelfstandig bestaan vereenvoudigen en of mogelijk maken. Dit is conform het overheidsbeleid welke voorstaat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten zijn. De ongezondheid die ouderen ervaren worden voor een groot deel veroorzaakt door leefstijlfactoren zoals roken, voeding en lichaamsbeweging. Door goede voorlichting kan hier grote winst in gezondheid worden geboekt. Met behulp van informatietechnologie is het mogelijk ouderen die hulpbehoevend zijn, langer een zelfstandig bestaan te garanderen. Hoe dit kan komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

## 3.4. Werken

Met het woord 'arbeid' en met het meer gangbare woord 'werk' wordt meestal bedoeld betaalde arbeid. In deze scriptie wordt er onderscheid gemaakt tussen betaalde arbeid en onbetaalde arbeid.

Met betaalde arbeid wordt bedoeld: werk verricht in een bepaald dienstverband waarbij betaling op reguliere wijze plaats heeft. Onbetaalde arbeid omvat in principe alle arbeid, verricht zonder dat er betaling als beloning tegenover staat.



Over het algemeen wordt onder onbetaalde arbeid verstaan vrijwilligerswerk in al zijn vormen. Huishoudelijk werk ten behoeve van het eigen gezin wordt soms wel en soms niet gerekend tot de categorie 'onbetaalde arbeid'. Een overzicht van de hoeveelheid onbetaalde arbeid verricht binnen de samenleving, is moeilijk te geven, aangezien vele vormen niet worden geregistreerd.

### 3.4.1 Betaalde arbeid

Een van de dominante vormen van deelnemen aan het maatschappelijke verkeer is het verrichten van beroepsarbeid. Betaalde arbeid is nog van belang voor de een aantal ouderen uit de Stille Generatie. Om verschillende redenen kunnen mensen die de 65-jarige leeftijd nog niet hebben bereikt, niet meer meedoen aan het arbeidsproces, namelijk:

- werkloosheid
- arbeidsongeschiktheid
- vervroegde pensionering
- vroegtijdige uittreding uit arbeidsproces (VUT)
- zelf besloten te stoppen
- wachtgeld

De overgang van werken naar niet-werken is een ingrijpende gebeurtenis voor betrokkenen. Er treden door deze wijziging in tijdsbesteding nogal wat veranderingen op in de leefsituatie van het individu. De tijdsindeling is minder rigide en invulling van de tijd vraagt meer eigen activiteit en creativiteit van de betrokkenen. Vaak is er een zeker statusverlies. Dit verlies heeft niet alleen te maken met de status van het werk. Niet werken heeft in onze maatschappij minder prestige dan wel werken. Het aantal sociale contacten die via werk lopen, valt meestal weg. En tenslotte houdt stoppen met werken bijna altijd een achteruitgang in het inkomen in (WVC, 1990).

Veel ouderen, zo blijkt uit diverse onderzoeksgegevens zijn niet meer werkzaam. In de samenleving is het al gedurende een groot aantal jaren gebruikelijk dat men zich bij het bereiken van de 65 jarige leeftijd terugtrekt uit het arbeidsproces. Men heeft dan de zogenaamde pensioengerechtigde leeftijd bereikt en komt in aanmerking voor een AOW-uitkering.

De participatie loopt ook voor de ouderen beneden 65 jaar snel terug door de arbeidsongeschiktheidsregelingen (waar oudere werklozen vaak ten onrechte in worden ondergebracht), door een geringe aandacht voor oudere werklozen en door vervroegde uittredingsregelingen, die soms het karakter van dwang hebben. In feite is het grootste deel van de groep boven de 55 jaar onvrijwillig werkloos. Dit mondt voor de meesten uit in bepalingen in collectieve arbeidsovereenkomsten waarin staat dat men op een bepaalde leeftijd tussen de 60 en 65 jaar met pensioen moet. In plaats van een recht is pensionering een plicht geworden (Kronjee, 1987). Sommige ervaren dit als een bevrijding, anderen als dwang.



Deze tweedeling drukt een enorm sociaal probleem uit, dat opgeroepen is in het spanningsveld tussen de zelfwaarde van de handelende mens enerzijds en de geregeerde structuur van de loonarbeid anderzijds. Arbeid behoort tot de belangrijkste middelen tot zelfverwezenlijking van de mens. Als de arbeid wegvalt hangt hun bestaan af van activiteiten en activeringsimpulsen, vooral sociale. Meer hierover in de paragrafen welke handelen over de vrijetijdsbesteding van ouderen.

Vooraf in de tweede helft van de 20 ste eeuw is het aantal deelnemers aan het arbeidsproces van 65 jaar en ouder sterk gedaald. In 1947 nam 20% van de personen van 65 jaar en ouder nog aan het arbeidsproces deel, terwijl dit percentage gedaald is tot 1,6% in 1990 (WVC,1991). In de jaren tachtig is de leeftijd waarop men terugtreedt uit het arbeidsproces minder specifiek gebonden aan de 65-jarige leeftijd.

Veel personen stoppen vrijwillig of gedwongen het arbeidsbestaan op vroegere leeftijd. Dit wordt veroorzaakt doordat oudere werknemers die werkloos worden, minder gemakkelijk in aanmerking komen voor een nieuwe baan. Daarnaast blijken veel oudere personen in hun werkkring gezondheidsproblemen te ondervinden, waardoor zij na enige tijd afgekeurd worden. Arbeidsongeschiktheid is in de jaren tachtig de belangrijkste reden om vervroegd terug te treden uit het arbeidsproces. Naast de voorgaande gedwongen terugtreedingsredenen bestaat er voor een grote groepen ouderen ook een mogelijkheid om op vrijwillige basis te stoppen met werken. Onderzoek naar de motieven om met vervroegde uittreding te gaan levert het volgende beeld op (Blokland,1981). De motieven bleken met de sociaal-economische status te verschillen. Bij lagere klassen speelden gezondheidsmotieven een hoofdrol, bij de middenklasse aan het werk gerelateerde motieven en bij de hogere klassen vrijetijds-motieven. Waagt men zich aan een beschouwing over een verdere toekomst, dan komt het volgende (SCP,1994) in ogenschouw:

- Rond de eeuwwisseling gaat het aanbod van arbeidskrachten teruglopen, omdat de omvang van de recruiteringsbevolking dan gaat afnemen, speciaal in de bevolkingsgroep tussen de 20 en 40 jaar. De arbeidsmarkt wordt hierdoor vrij krap. De druk op oudere werknemers om aan te blijven, zal vermoedelijk groot worden. Arbeidstijdverlenging kan dan nodig blijken. Op dit moment ziet de gemeente Rotterdam de jongeren als prioriteitsgroep wat betreft arbeid. Voorkomen moet worden dat deze keuze ten koste gaat van oudere werknemers. Er zou gestreefd moeten worden om oudere werknemers langer in dienst te houden vanwege bovenstaande maar ook omdat ouderen meer kennis en ervaring hebben dan jongeren en zo blijft dit langer beschikbaar. Dit is vanuit een bedrijfsmatig perspectief aan te bevelen.
- In het eerste decennium na de eeuwwisseling bereikt de voorhoede uit de geboortengolf de levensfase waarin nu nog velen -via VUT,WAO of WW-uittreden uit de arbeid. De fondsen zullen een ongewijzigd percentage aanspraken waarschijnlijk niet langer kunnen honoreren.
- Onder de leden van de geboortengolf komen relatief veel alleenstaanden en kinderloze paren voor. Degenen die nog een gezin gesticht hebben, konden dankzij de anticonceptiva kiezen voor een beperkt aantal kinderen.



Er zullen dan ook minder paren zijn die rond hun vijftigste kunnen profiteren van wegvallende verplichtingen bij de besteding van geld en tijd. Omdat de geboortegolvers zich bij de inrichting van hun bestaan weinig hebben ontzegd, hebben ze als het ware al eerder een voorschot genomen op een leven waarin persoonlijke voorkeuren geheel domineren.

### 3.4.3 Onbetaalde Arbeid

Vrij veel ouderen die geen betaalde arbeid meer verrichten besteden hun tijd aan vrijwilligers werk. Het blijkt dat op vrij grote schaal hulp gegeven wordt aan derden. Van de ouderen tussen de 65 en 74 jaar verleent 32% hulp aan familie en bekenden, 46 % van de stille generatie doet hetzelfde en nog altijd 11% van de 80 plussers verleent hulp. (Claessen en Van Esch, 1988).

Werk en inkomen worden in onze samenleving heel belangrijk gevonden. Werk en daarmee samenhangend het inkomen bepalen voor een groot deel de plaats die iemand inneemt in de samenleving. Een toereikend inkomen is een basisvoorwaarde voor maatschappelijke participatie. Vandaar dat we hier verder op ingaan.

### 3.4.4 Inkomen en bestedingen van ouderen

Het totale inkomen van ouderen zal naar verwachting belangrijk toenemen. Deels is dit het gevolg van een toenemend aantal ouderen en deels het gevolg van een stijging van het gemiddelde inkomen van bepaalde groepen ouderen. Voor 1990 kan een aantal zeer aansprekende getallen genoemd worden: de groep huishoudens waarin het hoofd ouder is dan 55 jaar, heeft gezamenlijk een besteedbaar inkomen van 78 miljard gulden. In 2000 zal dit naar alle waarschijnlijk oplopen tot 93 miljard, en in 2010 zijn de inkomsten van 55 plussers na belastingen en overdrachten te schatten op 120 miljard gulden. (Min van ec.1994). Het besteedbaar inkomen van allen in Nederland gezamenlijk was in 1990 245 miljard, hetgeen in 2010 t.g.v. het groeiend aantal mensen circa 288 miljard zou kunnen bedragen. Hiermee groeit het aandeel van de 55 plussers daarin van 32% naar 41%. Voor het bezit van vermogen zijn de verhoudingen nog extremer. Het aandeel van het totale vermogen beheerd door 55 plussers zal in 2010 waarschijnlijk de 50% overstijgen (CBS, 1990).

- *Samenstelling inkomen*

Het inkomen van ouderen is veelal samengesteld uit een aantal componenten. Voor personen uit de Stille Generatie die een dienstbetrekking vervullen, zal het inkomen uit arbeid een belangrijke inkomstenbron vormen. Zelfstandigen die een beroep of bedrijf uitoefenen, verkrijgen inkomen in de vorm van winst uit een onderneming. Na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd zal het belang van deze bronnen sterk afnemen en komt men in aanmerking voor overdrachtsinkomen in de vorm van een AOW uitkering.



Voor veel mensen zijn gedurende het arbeidzame leven ook aanvullende pensioenrechten opgebouwd. Na pensionering verkrijgt men uit deze rechten inkomen.

Als men door besparingen een vermogen opgebouwd heeft, of dit door vererving verkregen heeft, kunnen uit dit vermogen ook inkomsten gegenereerd worden. Deze inkomsten zijn minder leeftijdsafhankelijk hoewel oudere personen veelal over grotere vermogens beschikken dan jongeren (Pons, 1991).

Twee algemene opmerkingen welke voorkomen in de rapportage "Marktverkenning ouderentechnologie" van het Min. van Ec. zaken omtrent de inkomensontwikkelingen bij ouderen zijn:

- *grotere verschillen*

Bij een relatief grote en groeiende groep ouderen stijgt het inkomen onder invloed van:

- betere pensioenen
- meer mensen met een pensioen
- hoger opgeleide ouderen leidend tot een hoger inkomen
- betere economische situatie gedurende het werkzame leven

Deze groei is niet eenvoudig te kwantificeren, maar ruwweg af te leiden uit de inkomens van de jongere leeftijdsgroepen: vijftigers en eindveertigers van nu hebben een hoog gemiddeld inkomen en zullen naar alle waarschijnlijkheid ook na hun pensionering of VUT meer te besteden hebben dan hun voorgangers. Daar tegenover staat de groep mensen die reeds gedurende langere tijd onder de VVV, WAO of ABW valt. Hier wordt geen pensioen meer opgebouwd, is de inkomensgroei gestagneerd en zal de toekomst er een stuk minder rooskleurig uitzien. Het gevolg van beide ontwikkelingen is een groter wordend verschil tussen aan de ene kant de senior met alleen AOW, wonend in een huurhuis, en aan de andere kant de senior met aanvullend pensioen, afbetaald huis en koopsom-polis.

- *samenwonend versus alleenstaand*

Het bestedingspatroon van alleenstaande huishoudens wijkt op een aantal punten af van meerpersoons-huishoudens. De gemiddelde inkomens van alleenwonenden zijn belangrijk lager. De behoefte aan zelfstandigheid-bevorderende producten is groter doordat geen assistentie door de partner geboden kan worden. Om deze redenen zijn beide groepen afzonderlijk gekwantificeerd.

### 3.4.5 Inkomensklassen

Bij de senioren onderscheiden we verschillende inkomensklassen welke vastgesteld zijn door het CBS (1990). De grenzen tussen de klassen zijn als volgt gekozen: 24.100 gulden is de inkomensgrens waaronder 25% van de Nederlandse huishoudens zich in 1990 bevond, 37.400 gulden is het mediane jaarinkomen



(50% verdient meer, 50% verdient minder) en 60.000 gulden is de enigszins willekeurige ondergrens van wat men welstandsklasse A noemt: welvarende huishoudens. Hierbij moet opgemerkt worden dat de welstandsklasse niet alleen op grond van inkomen bepaald wordt (maar daarnaast op woonplaats, regio, bezit duurzame goederen e.d.), waardoor deze laatste grens enigszins arbitrair blijft. Uitgaande van deze grenzen zijn de volgende inkomensklassen opgesteld, betrekking hebbende op het netto besteedbaar jaarinkomen van huishoudens:

* minder dan	-laag
* van 24.100 tot	-midden 1
* van 37.400 tot	-midden 2
* meer dan 60.000	-hoog

Deze indeling is door het CBS doorberekend, hetgeen tot de volgende getallen leidt.

Tabel 14: Inkomen leeftijdsklassen boven de 55+ in Nederland (x1000)

	<55	55-64	65-74	75>
Laag	224 (9%)	59 (9%)	64 (14%)	49 (22%)
midden 1	599 (20%)	169 (25%)	185 (40%)	92 (41%)
midden 2	1297 (45%)	234 (36%)	134 (29%)	57 (25%)
Hoog	745 (26%)	190 (30%)	79 (17%)	28 (12%)

Bron: CBS, 1990

Uit dit overzicht blijkt dat een vergelijking van "de oudere" met de rest van de bevolking niet te maken is: jongere seniorenhuishoudens verdienen meer dan de niet-senioren groep, de groep 75+ heeft een lager gemiddeld inkomen. Het feit dat de meeste inkomens na pensionering niet meer stijgen zorgt ervoor dat in tijden van geldontwaarding de oudere leeftijdsgroepen minder te besteden zullen hebben. Daarnaast is sprake van een generatie-effect: de generaties die later komen hebben een hoger inkomen door generatiegebonden factoren.

Over het algemeen zijn de inkomens van meerpersoons-huishoudens van ouderen 1,9 maal zo hoog als die van de eenpersoons huishoudens. De kosten van een tweepersoons huishouden liggen gemiddeld slechts 1,4 maal hoger (CBS, 1991). Hieruit blijkt dat alleenstaanden per persoon gemiddeld minder geld vrij te besteden hebben. Dit effect wordt nog versterkt indien de alleenstaande lichamelijk beperkt is, waardoor aanvullende kostenposten ontstaan en optimaal inkopen wordt bemoeilijkt.

Tabel 15: Inkomensverdeling eenpersoons 55+ huishoudens (x1000).

	<55	55-64	65-74	75>
Laag	611	96	162	218
Midden 1	288	46	50	50
Midden 2	90	23	25	29
Hoog	14	4	6	4

Bron: CBS 1990

Het blijkt uit deze gegevens dat de meeste huishoudens in de laagste inkomensklasse vallen.



Bij huishoudens jonger dan 65 bevat deze groep een aanzienlijk aantal mensen met een (VUT, WW of WAO) uitkering. Uit diverse onderzoeken blijkt dat ouderen vaak meer dan andere groepen in de in de samenleving in de laagste inkomensklassen te vinden zijn. Veel ouderen maken dan ook gebruik van huursubsidie om zo in hun onkosten te kunnen voorzien. Een op de vier 55 plusser maakt er gebruik van en bij 75-plussers ligt dit nog hoger namelijk een op de drie (VNG/Cosbo,1991). Van Neijenhof (1993) schat dat van de ouderen in Rotterdam 40% een inkomen heeft op het sociaal minimum.

Over de inkomsten van ouderen wordt vaak opgemerkt dat deze de komende jaren fors zullen verbeteren. Op grond van de beschikbare gegevens is het waarschijnlijk dat dat slechts in zeer beperkte mate het geval zal zijn. In de Rotterdamse situatie dient bovendien nog rekening gehouden te worden met de relatief grote werkloosheid. Daar komt nog bij dat vrouwen, die het grootste gedeelte van de 55 plussers uitmaken geen aanspraak maken op een pensioen. de huishoudens in de laagste inkomensklasse geeft het volgende beeld.

Tabel 16:Verdeling binnen laagste klasse bij eenpersoons huishoudens (x1000)

Inkomen	<55	55-64	65-74	75>
<15.000	384 (51%)	28 (29%)	29 (18%)	41 (19%)
15-20.000	127 (22%)	40 (42%)	89 (55%)	132 (60%)
20-24.000	126 (21%)	28 (29%)	44 (27%)	45 (21%)

Bron: CBS 1990

Het verschil is duidelijk: het aantal alleenstaande ouderen dat een zeer laag inkomen ontvangt is naar verhouding beperkt (80.000 alleenstaanden). Wel is er een grote groep die vlak boven het bestaansminimum zit (260.000 alleenstaanden). In de groep eenpersoonshuishoudens jonger dan 55 jaar zijn de jongeren (<25 jaar) sterk vertegenwoordigd. Deze hebben over het algemeen lagere moeilijk vermijdbare kosten. Hierdoor is hun werkelijk besteedbaar inkomen in veel gevallen hoger dan dat van senioren in de inkomensklasse daar vlak boven.

Een overzicht ter indicatie van de ontwikkelingen naar de toekomst.

Tabel 17: Totale inkomsten per leeftijdsklasse in 1990, 2000,2010 (x miljard gulden)

jaartal	<55	55-64	65-74	75>
1990	168	28	26	16
2000	183	44	30	19
2010	174	60	37	23

Bron: CBS 1990

Ouderen ontvingen in 1990 al 33% van het totale inkomen van alle huishoudens in Nederland. In 2000 zal dit getal nagenoeg ongewijzigd zijn: 34%. In 2010 gaat het om 41%.



### 3.4.6 Bestedingen door ouderen

Omtrent de bestedingen van ouderen zijn gegevens bekend van het CBS, dat onder een groep van 2700 mensen uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar bestedingen aan een groot aantal produkten. Bestedingen blijken slechts in beperkte mate leeftijdsafhankelijk. Wel zijn er grote verschillen tussen jongeren en ouderen indien in detail wordt gekeken naar bestedingen voor een bepaald produkt of een bepaalde dienst. Zo zijn de bestedingen van ouderen aan bioscoopbezoek of aan walkmans beduidend lager dan die van jongere leeftijdsgroepen. Omgekeerd wordt veel meer uitgegeven aan jenever, sigaren en gezondheid. Het belang van de groep ouderen voor een bepaalde activiteit is sterk afhankelijk van de wijze waarop die activiteit wordt vormgegeven. Verder moet opgemerkt worden dat een inkomen meestal individueel verworven wordt maar de besteding ervan is daarentegen een zaak van het huishouden als geheel.

Het grootste deel van het inkomen van ouderen wordt uitgegeven aan de woning. De 75 plussers geven hieraan iets minder uit dan 40 procent van de totale uitgaven. Bij het ouder worden wordt aan vorming, sport, spel en vakantie steeds minder uitgegeven. Deze bestedingen kunnen groeien onder invloed van een aantal factoren:

- de geschetste groei in inkomen en aantallen
- een verschuiving in het bestedingspatroon, mede onder invloed van generatie factoren.
- verschuiving van niet-technologie naar technologie, bijvoorbeeld een badlift in plaats van gezinszorg

Wanneer gekeken wordt naar het bezit van duurzame consumptie goederen, zoals een diepvriezer, een wasmachine en een computer blijkt dat deze minder vaak in huishoudens van ouderen voorkomen. Dit geldt het sterkst voor goederen waarbij over het algemeen een uitgebreide gebruiksaanwijzing noodzakelijk is. Zie ook onderstaande tabel.

Tabel 18: Bezit van enkele duurzame consumptie goederen in het huishouden van 55+ (in procenten)

CBS: 1993	55-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal 55 +	Totaal 30+
Magnetron	19	9	13	22
Vaatwasmachine	8	7	8	13
Videorecorder	44	18	28	50
Tuner/versterker	65	39	49	73
Radio	99	98	98	99
CD-speler	38	14	23	44
Videocamera	7	2	3	8
Homecomputer	5	0	2	10
PC	9	1	4	17
Home en/of PC	13	2	6	24
Auto	69	42	53	67

Bron: CBS 1993



Wat verder blijkt uit de tabel is dat het bezit van een PC en/of homecomputer duidelijk lager ligt dan bij de groep 30+. Redenen hiervoor zullen gegeven worden in het volgende hoofdstuk.

### 3.4.7 Opleiding van ouderen

In deze paragraaf wordt een aantal gegevens gepresenteerd over het opleidingsniveau van de oudere bevolking en over het onderwijs dat ouderen volgen. In onderstaande tabel is de ontwikkeling van het opleidingsniveau van de oudere bevolking weergegeven. Het volgen van deze ontwikkeling wordt overigens bemoeilijkt door het feit dat sedert het eind van de jaren zeventig de classificatie van opleidingen is veranderd. Op de oude gegevens is daarom een correctie toegepast.

Tabel 19: Bevolking 55+ naar opleidingsniveau en geslacht, 1971-1990 (in procenten)

<b>Mannen</b>			
- basisniveau	59	49	36
- uitgebreid lager onderwijs	13	18	22
- middelbaar niveau	22	25	30
- semi hoger niveau	4	6	8
- hoger niveau	3	3	4
- totaal	100	100	100
<b>Vrouwen</b>			
- basisniveau	72	66	57
- uitgebreid lager onderwijs	12	17	23
- middelbaar niveau	12	13	15
- semi-hoger niveau	4	4	4
- hoger niveau	1	1	1
totaal	100	100	100

Tabel: Bevolking van 55 jaar en ouder, naar opleidingsniveau\* en geslacht, 1971-1990 (in procenten)

\*Basis:geen of onvoltooide eerste fase voortgezet onderwijs.(LBO,3 jaren HAVO\VLO; uitgebreid lager:voltooid lbo, mavo\mulo, 3 jaren HAVO\VLO (HBS, MMS, Gymnasium); middelbaar: voltooid HAVO, VLO, HBS, MMS,gymnasium,MBO; Semi-hoger: voltooid HBO, kandidaats WO; hoger: voltooid WO. Bron:Herweijer (1990); CBS(1980);CBS (1986)

Het opleidingsniveau van de bevolking van 55 jaar en ouder is de laatste twintig jaar aanzienlijk veranderd. Had in 1971 nog bijna 60% van de mannen en ruim 70% van de vrouwen niet meer dan lager onderwijs genoten, in 1990 zijn die aandelen gedaald tot 36% respectievelijk 57%. Ondanks die ontwikkeling wijkt het opleidingsniveau van de oudere bevolking nog sterk af van dat van de jongere bevolking. Zie onderstaande tabel.



Tabel 20: Opleidingsniveau\* naar leeftijdsklasse, geslacht en al dan niet zelfstandig wonen, 1991 (in procenten)

Mannen	35-54	55-64	65-74	75+	35+
- basisniveau	20	30	38	45	26
- uitgebreid lager onderwijs	36	37	33	28	35
- middelbaar niveau	20	14	12	10	17
- semi-hoger niveau	24	19	17	17	22
- totaal	100	100	100	100	100
Vrouwen					
- basisonderwijs	26	49	55	68	40
- uitgebreid lager onderwijs	40	33	30	18	35
- middelbaar niveau	20	11	10	9	15
- semi-hoger niveau	14	7	5	5	10
- totaal	100	100	100	100	100

Bron: SCP 1993

De cijfers uit deze tabel bevestigen het inmiddels bekende gegeven dat mensen gemiddeld minder scholing hebben ontvangen naarmate ze tot een hogere leeftijdsgroep behoren. Voor oudere vrouwen geldt dit overigens in sterkere mate dan voor mannen. Opvallend is het nog lagere opleidingsniveau van bewoners van bejaardenoorden. Blijkbaar is opname in die tehuizen voor de laagst opgeleiden meer vanzelfsprekend of eerder noodzakelijk. De toename van het opleidingsniveau van ouderen zal grote gevolgen hebben voor de maatschappelijke beeldvorming van en over ouderen. Ouderen zullen nieuwe sociale rollen voor zich zelf opeisen en om bijbehorende scholing vragen.

- *Oudereneducatie*

Onderzoek wijst uit dat oudereneducatie een sector met sterke groei is en dat de huidige participatiecijfers binnen twintig jaar zullen verdubbelen (Herweyer, 1990). In de Nota Ouderen in Tel (1990) wordt educatie een van de belangrijkste prioriteiten voor het beleid van de komende jaren genoemd. Educatieve activiteiten voor ouderen hebben volgens deze nota een emanciperende en preventieve functie en kunnen worden ingezet om verdere ontplooiing en blijvende maatschappelijke participatie te bewerkstelligen.

Educatieve voorzieningen die speciaal gericht zijn op en aangepast zijn aan ouderen zijn relatief gezien van recente datum. Pre-pensioneringswerk kan aangemerkt worden als het eerste educatieve aanbod van deze groep. Daarna hebben deze voorzieningen een geweldige uitbreiding ondergaan, waarbij van en coherent en gestructureerd beleid nauwelijks sprake was. Verwacht mag worden dat de deelname aan onderwijs door ouderen in de nabije toekomst fors zal toenemen. Redenen daarvoor zijn de stijgende behoefte aan blijvende maatschappelijke participatie, het groeiend aantal ouderen en het hogere opleidingsniveau van deze groep. Daarnaast neemt ook algemeen de behoefte aan educatie toe.



### 3.4.8. Conclusie werken

Het merendeel van de ouderen heeft geen arbeidsbetrekking meer. Betaalde arbeid is voor een klein percentage van de ouderen van belang en dan vooral voor de ouderen uit de Stille Generatie. Belangrijk is wat voor soort werk ze hebben verricht gedurende hun leven. De hoogte van het pensioen is immers afhankelijk van hun laatstgenoten inkomen. Of in de toekomst alle inkomens hoger uitvallen valt te betwijfelen. Waarschijnlijk treedt een zekere inflatie van het opleidingsniveau op, met andere woorden: voor hetzelfde werk wordt een hogere opleiding gevraagd. De sociaal-economische positie van ouderen zal in de toekomst over het algemeen iets verbeteren, maar deze verbetering zal zeker niet spectaculair zijn zoals wel eens gesuggereerd word,

### 3.5.1 Vrijetijd

Leeftijd en vrijetijd zijn op verschillende manieren met elkaar in verband gebracht. Leeftijd in jaren vormt een indicator voor de mate van fysieke, sociale en psychologische ontwikkelingen van een individu welke gepaard gaat met de historische tijd waarin men leeft. Als zodanig is het ook verklaarbaar dat de vrijetijdsbesteding verschilt per leeftijd. Leeftijdsnormen blijken duidelijk van invloed te zijn op het vrijetijdsgedrag. Een bepaalde absolute leeftijd is zelden of nooit een reden op bepaald gedrag te ondernemen, maar vormt wel een bepaalde indicatie voor het maatschappelijke en individuele niveau van iemand.

De levensloop van iemand wordt wel onderscheiden in drie fasen te weten leertijd, werktijd en rusttijd. Voor de meeste ouderen geldt dat zij vrij zijn van arbeid en dat de laatste fase, de rusttijd is aangebroken. Als men uit het arbeidsproces stapt dan verliezen de ouderen een rol. Er is een duidelijke overgang van de ene sociale positie naar de andere.

Uit onderzoek (CBS 1990) valt af te leiden dat Nederlanders doorgaans het arbeidsproces verlaten tussen hun 55-ste en 65-ste levensjaar. Velen moeten aan die overgang wennen, toch heeft slechts een minderheid er echt moeite mee. Gemist wordt vooral het contact met collega's en het hogere inkomen. Er is echter wel veel aandacht voor een vroegtijdige uittreding uit het arbeidsproces. Het wegvallen van maatschappelijke verplichtingen leidt echter niet tot het aanvaarden van nieuwe rollen. Kaplan (1979) kent aan de vrijetijd van gepensioneerden een rol toe met eigen kringen, functies en beloningen. Het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd verwijst naar een wisseling van verzorgingspositie.

Verbeteringen in de gezondheidszorg, arbeidsomstandigheden en huisvesting hebben ertoe bijgedragen dat steeds meer mensen de dag van hun welverdiende rust mogen gaan genieten, gezond en wel halen. De positie die ouderen innemen in de maatschappij is geredeneerd vanuit een vrijetijdsoptiek ideaal. Op basis van de tot dan toe geleverde bijdrage aan de maatschappij kan de gepensioneerde op volkomen geaccepteerde wijze vrij beschikken over zijn verworven vrijetijd.



De vrijetijdsbesteding van de ouderen is legitiem aangezien zij hun steentje reeds hebben bijgedragen aan de maatschappij. (Beckers en van de Poel 1990). Dit is anders met bijvoorbeeld werklozen waarvan de vrijetijd vaak niet als legitiem wordt gezien. Zij hebben hun vrijetijd als het ware niet "verdient" zo wordt vaak gedacht.

Onder de welvarende omstandigheden kunnen mensen tegenwoordig een onevenredig groot deel van hun vrijetijd benutten in de levensperiode boven de 55 jaar (circa 40% van de vrijetijd valt in circa 32% van het leven). Sinds de jaren zeventig is dit deel verder toegenomen, niet alleen omdat de levensverwachting nog enigszins verbeterd, maar vooral ook omdat het arbeidzame bestaan gemiddeld eerder wordt beëindigd (Beckers en van de Poel 1990). De groepen die in de periode van 1985-1995 de leeftijdsgrens van 55 jaar overschreden hebben, verschillen op belangrijke punten van de cohorten die tien of twintig jaar eerder de grens passeerden. Het belangrijkste verschil is dat zij tijdens de naoorlogse periode van welvaarts-groei hun bestaan hebben opgebouwd. Zij hebben langer op school gezeten, tellen onder hun geleerden meer personen uit huishoudens die van dubbele inkomens hebben kunnen profiteren en zullen zich over het geheel een meer welvend patroon van vrijetijdsgedrag hebben eigen gemaakt (WVC 1991).

Producenten van vrijetijds diensten, voortdurend op zoek naar expansie mogelijkheden, hebben hun oog laten vallen op de komende cohorten van 55-plussers (jonge senioren of jong bejaarden). De toekomstige groep van 55 plussers wordt daarbij niet zelden voorgesteld als een groep die nieuw toetreedt tot de markt, als ging het om een nieuwe jaargang tieners. In de beschouwingen over de groep rijst het toekomstbeeld waarin de jonge senioren en masse toestromen naar de reisbureaus: een volgende voorspelt een groter toeloop naar de educatieve diensten, naar de kassa's van de culturele evenementen, naar de vrijwilligerscentrales, of naar de sportverenigingen. Dit beeld is vanzelfsprekend aantrekkelijk, speciaal voor exploitanten die hun jongerenmarkt langzamerhand zien afkalven maar gaat dit ook gebeuren?

De toekomstige groep van 55 jaar en ouder moet men op het gebied van de vrijetijdsbesteding niet voorstellen als een groep starters maar als een groep die thans reeds tot de klantenkring van tal van uiteenlopende vrijetijdsdiensten behoort. Zij verkeert in een leeftijdsfase waarin de voorkeuren goeddeels uitgekristalliseerd zijn. Uitkomsten uit tijdsbestedingsonderzoeken tonen dat ouderen aan alle activiteiten die ze voor hun pensionering of vertrek van kinderen uitvoerden, simpelweg meer tijd gaan besteden. De veel gehoorde veronderstelling dat de extra vrij te besteden tijd vooral wordt besteed aan nieuwe activiteiten is dan ook geen juiste (SCP, 1990). Bovendien gaat het bij de Stille Generatie om een bevolkingsgroep die niet langer alleen maar op de oudedagsvoorziening is aan gewezen, om zo bij wijze van herkansing voor het eerst met allerlei genoegens van de welvaart kennis te maken. De groep die nu tussen de 55 en 65 jaar is, vormt de voorhoede van de naoorlogse geboortegolf en heeft zich een luxueus, veelsoortig patroon van vrijetijdsbesteding eigen kunnen maken.



### 3.5.1.1 Vrijtijdsbesteding ouderen

Uit de bestaande onderzoeken die gedaan zijn naar de vrijetijdsbesteding van ouderen komt veel nuttige informatie naar voren. Zo is er het onderzoek Rapportage ouderen 1993 (SCP, 1994) waar onderzocht werd wat de wekelijkse activiteiten waren van ouderen. Daarbij wordt ingegaan op veranderingen die zich de afgelopen 15 jaar hebben voorgedaan. Is het waar dat ouderen actiever zijn geworden in de wijze waarop zij hun vrijetijd besteden? Voor een antwoord op deze vraag is door het SCP onderzocht in hoeverre de vrijetijdsbesteding van de bevolkings categorie van 55+ in de recente periode afwijkt van die van de vooroorlogse generatie welke in de jaren zeventig die leeftijdsfase al bereikt had. Voor zover zich significante verschillen voordoen in de participatie cijfers, is de aard van die verschillen verder onderzocht. Het is immers belangrijk te weten of die ontwikkeling correspondeert met een trend onder de bevolking als geheel, of dat die in meer uitgesproken mate voorkomt onder de mensen op leeftijd, dan wel onder mensen die in een zelfde periode zijn geboren (cohort). Wat deden en wat doen ouderen zoal in hun vrije tijd, onderstaande tabel bevat daarover informatie.

Tabel 21: Ontwikkelingen in de vrijetijdsbesteding van de leeftijdscategorie van 55 jaar en ouder (1975-1990)

	1975	1990	vers*
Tijdsbesteding in een week (in uren);			
televisie kijken	12,5	14,8	++
lezen van boeken, tijdschriften, kranten	8,1	7,9	
hobby's	8,5	12,5	ns
Percentage dat:			
wel eens doet aan sport in de dagboekweek tijd aan:			
cursussen	6,0	7,0	++
vrijwilligerswerk	19,0	31,0	ns
aantal bezoeken uitgaansvoorzieningen	2,1	2,5	++
aantal bezoeken aan openluchtrecreatie voorzieningen	12,7	13,7	+
lidmaatschap een of meerdere verenigingen	40,0	51,0	++
afgelopen 12 maanden naar het buitenland op vakantie	60,0	63,0	ns

\*) Resultaten T-toets: ++/--= significant op 1% niveau, +/-= significant op 5% niveau, ns= niet significant.  
Bron: CBS 1991

Van de ruim 55 uur vrijetijd waarover personen van 55 jaar en ouder in een week van 1990 beschikten, ging bijna 60% op aan televisie kijken, aan lezen en het beoefenen van hobby's. Een verklaring hiervoor kan gezocht worden in het feit dat menselijk gedrag varieert naar de mate waarin het investering van tijd en geld met zich meebrengt.



Activiteiten zijn niet alleen een vorm van tijdsbesteding, maar hebben ook een prijs. Veel vormen van vrijetijdsbesteding zoals mediagebruik, sportdeelname en vrijwilligerswerk, kenmerken zich door een relatief groot tijdsbeslag en relatief weinig geldbesteding. Voor het overige zijn het vooral sportieve en vrijwilligersactiviteiten die onder de bevolking van 55 jaar en ouder de meeste deelnemers tellen. Met uitzondering van de sport worden de hiervoor genoemde activiteiten vaker door ouderen verricht dan door personen jonger dan 55 jaar en besteden ouderen meer tijd aan die activiteiten. De overige activiteiten die in tabel staan, tellen onder ouderen relatief minder beoefenaren. Dat negatieve verschil is echter tussen 1975 en 1990 veel kleiner geworden, daar de toename in het aantal deelnemers of in de bestede tijd bij de oudere bevolking veel groter is dan bij de jongere bevolking en in een aantal gevallen zelfs tegen een dalende algemene trend ingaat. Dat is bijvoorbeeld het geval bij lezen, het beoefenen van hobby's en het gebruik van uitgaans- en recreatievoorzieningen. De verklaring voor deze afwijkingen van het algemeen beeld is dat deze leeftijdsgroep inderdaad tot de ouderen gaan behoren.

Uit de tabel valt verder af te lezen dat de leeftijdscategorie van 55+ in de tweede helft van de jaren tachtig vaker pleegt deel te nemen aan veel van de onderzochte activiteiten, dan de Vooroorlogse Generatie deed in de jaren zeventig. Vaker deelnemen dient in die zin te worden verstaan dat de 55+ van tegenwoordig ook beduidend meer televisie kijken dan hun voorgangers.

De tabel wijst er verder op dat de meeste van de waargenomen verschillen onder het oudere deel van de bevolking parallel lopen aan de verschuivingen onder de bevolking als geheel. De enige uitzondering daarop zijn het uitgaan en het lezen. Bij het lezen onderscheiden de ouderen zich van de rest van de bevolking doordat zij niet minder zijn gaan lezen. De toename van het gebruik van culturele diensten is ten dele toe te schrijven aan het feit dat culturele evenementen speciaal onder ouderen meer belangstelling krijgen en gedeeltelijk aan het feit dat de jongste jaargangen uit het cohort hun uitgaansgewoonten tot op hogere leeftijd continueren.

Samenvattend kan men stellen dat ouderen de laatste jaren meestal meelopen in de algemeen trend naar een hoger participatieniveau. Anders dan bij lezen en televisie kijken ligt dit niveau bij de overige vrijetijd-activiteiten onder het gemiddelde. Desondanks blijkt de mate van deelname onder ouderen veelal nog iets sterker te zijn gestegen dan de algemeen trend. Dit komt omdat speciaal het cohort dat in de recente periode de leeftijd van 55 jaar bereikte, zijn niveau van bedrijvigheid vasthoudt bij het ouder worden. Dit beeld stemt overeen met andere onderzoeken onder andere resultaten van het tijdsbestedingsonderzoek van de Hart (1995).

In het tijdsbestedingsonderzoek van de Hart (1995) worden eveneens ontwikkelingen van de vrijetijd van de Nederlandse bevolking besproken. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de meeste bevolkingsgroepen vergeleken met 15 jaar eerder, in 1990 over minder vrije uren beschikten. Dit geldt echter niet voor laag opgeleiden en de leeftijdscategorie van 50-64 jaar. Bij deze groepen deed zich de grootste toename in het aantal vrije uren voor. De Hart (1995) merkt verder op dat in de jaren tachtig het vrijetijdsgedrag een grotere diversiteit is gaan vertonen.



Vergeleken met 1975 besteedden in 1990 vrijwel alle bevolkingsgroepen hun vrije uren op een gevarieerde wijze. De sterkste toename in variatie viel te noteren voor onder andere de gepensioneerden. De Hart heeft onderzocht aan welke vrijetijdsactiviteiten men zijn tijd bestede. Deze gegevens komen overeen met het eerder genoemde SCP onderzoek. De Hart heeft onderzocht in welke mate er verschillen zijn waar te nemen wat betreft de vrijetijdsbesteding tussen werkenden en niet werkenden en hierin heeft hij weer een onderscheid gemaakt in geslacht. Bij mannen is het werkende deel vergeleken met gepensioneerden en werklozen of arbeidsongeschikten. Bij vrouwen zijn de werkenden daarnaast ook nog vergeleken met huisvrouwen. De uren die gepensioneerden en werklozen of arbeidsongeschikten overhouden vanwege het wegvallen van betaalde arbeid kunnen niet zonder meer worden beschouwd als vrije tijd. Aan huishoudelijke en gezinstaken besteedt deze groep namelijk relatief veel tijd. Toch beschikt deze groep in vergelijking met het werkende deel van de bevolking over meer vrijetijd. Het surplus aan vrijetijd is door mannelijke gepensioneerden in de loop van de jaren tachtig onder andere aangewend voor een relatief intensieve maatschappelijke participatie. Verder besteden mannelijke gepensioneerden veel tijd aan het beoefenen van hobby's en lezen. Vergeleken met andere groepen brengen zij veel tijd thuis door en leggen minder diversiteit aan de dag in hun vrijetijdsgedrag. Onder de vrouwen is voor gepensioneerden typerend dat zij meer tijd aan hobbies, sport en spel besteden, evenals het gebruik van audiovisuele middelen en aan lezen. Voor gepensioneerde vrouwen geldt eveneens dat zij meer tijd steken in maatschappelijke participatie dan werkende vrouwen.

Bij gepensioneerde mannen en vrouwen zijn er verschillen waarneembaar in hun vrijetijdspatroon. Om te beginnen hebben gepensioneerde vrouwen beduidend minder vrije uren tot hun beschikking dan gepensioneerde mannen. Dit valt vrijwel uitsluitend terug te voeren op een groter tijdsbeslag van het huishouden en de verzorging van verwanten voor vrouwen. Onder gepensioneerden besteden vrouwen meer tijd aan sociale contacten en hobby's, sport en spel, mannen daarentegen aan maatschappelijke participatie, het gebruik van televisie en luisterapparatuur, en verzorgende hobby's. Een en ander is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 22: Gemiddeld aantal uren besteed aan activiteiten door gepensioneerde mannen en vrouwen in 1980 en 1990

	mannen 1980	mannen 1990	vrouwen 1990
Maatscha.participatie*	3,4	5,1	2,6
Sociale contacten	11,6	9,7	11,8
Uitgaan	3,8	4,1	4,5
Hobby,sport,spel	6,9	7,4	9,1
Verzorgende hobby's	5,2	7,3	2,5
Recreatie buiten	2,1	1,8	0,5
TV,radio,audio	19,6	18,4	16,3
lezen	11,0	9,4	8,0
ontspannen,luieren	1,5	1,5	1,0
overige	3,8	4,3	3,6
Totaal vrijetijd	65,2	64,6	56,3
% vrije uren thuis	72	69	69
% vrije uren buitenshuis	28	31	31
diversiteitsscore	6,3	7,9	8,3
Huishouden,gezin	13,9	16,9	26,6
Persoonlijke verzorging	83,3	80,6	80,7

\* hieronder wordt verstaan deelname aan politieke, sociale of vakorganisatie, verenigingswerk, danwel hulpverlening of vrijwilligers werk. Bron: De Hart, 1995



Speciaal ten behoeve van producenten van vrijetijds-diensten is het interessant de mogelijke gevolgen van de vergrijzing en de vrijetijdsgroei die daarmee gepaard gaat, te belichten op hun consequenties voor de vraag naar goederen. De mogelijke gevolgen zullen verschillend uitvallen. Dit hangt vooral af van de vraag bij welke bezigheden een intensievere benutting van de mogelijkheden de behoefte aan goederen en diensten groter doet zijn. Wie meer uren wil door brengen bij de televisie hoeft daarvoor geen extra goederen voor aan te schaffen. Wie echter vaker voorstellingen wil bezoeken, zal daar voor meer diensten moeten kopen. Mensen die belangrijk meer tijd te vullen krijgen zonder dat ze daarvoor meer geld hebben te besteden, zoals werkelozen, kiezen opvallend vaak voor tijdpassering van het type televisie kijken (Knulst en Schoonderwoerd 1983). We gaan in de volgende paragraaf dan ook dieper in op het mediagebruik van de ouderen.

### 3.5.1.2 Mediagebruik bij ouderen

Massacommunicatie en ouderdom is een relatief nieuw gebied voor wetenschappelijk onderzoek. Rubin stelde het in 1982 als volgt: 'Inquiry began 20 years ago, but only within the past few years have there been signs of continuity or systematic research development' (Rubin en Rubin, 1982). Er is dan ook weinig bekend over ouderen en hun mediagebruik. Uit Belgisch en Nederlands onderzoek naar ouderen en gebruik van media blijkt dat ouderen een belangrijk deel van hun vrijetijd aan mediaproducten besteden. Knulst (1988) verstaat onder mediagebruik:

- lezen van kranten
- lezen van tijdschriften
- lezen van boeken
- kijken naar televisie/video
- beluisteren van radio
- afspelen grammofoonplaat, muziekcassette, CD

Wat aan deze indeling opvalt is dat hij niet spreekt over het raadplegen van teletekst of andere elektronische diensten zoals het Internet. Een reden hiervoor kan liggen in het feit dat hij teletekst gebruik onder het kijken naar TV heeft geschaard en, dat in 1988 de computer nog gezien werd als veredelde tekstverwerker en niet als een medium. Met de multimedia PC's van nu is het mogelijk om en de TV, de radio, teletekst, en het Internet te ontvangen. Tevens kunnen er verschillende soorten informatiedragers op afgespeeld worden zoals de gewone CD en de CD-rom. We breiden de indeling dan ook uit met lezen/kijken/beluisteren van nieuwe media. De top drie onder mediagebruik bij ouderen ziet er als volgt uit. Op een stond naar televisie kijken, op 2 naar de radio luisteren, en op 3 een krant lezen. (Smeets, 1991). Uit Nederlands tijdsbestedingsonderzoek blijkt dat ouderen tot de meest intensieve gebruikers van massamedia behoren (Schoonderwoerd en Knulst, 1982). Toch mogen we, volgens Rubin, deze gegevens niet louter en alleen toeschrijven aan de chronologische leeftijd. "The available literature would seem to suggest that both age and social circumstances are operative in producing results which have typically been interpreted as simply the effect of chronological age (Rubin, 1981)."



Dat ouderen tot de meest intensieve gebruikers van elk medium behoren, heeft dus ook te maken met enkele structurele factoren;

- Zo beschikken ouderen over het algemeen over veel vrijetijd. Volgens Frissen (1992) gaat meer vrijetijd als regel samen met een hoger consumptievolume m.b.t. media. Omdat meer verschillende publieksgenoegens eenvoudiger bereikbaar zijn geworden en omdat veel consumenten ook hebben gekozen voor spectrumverbreding in plaats van specialisatie, is een voller en drukker repertoire ontstaan. Zo'n vrijetijdsrepertoire schept tevens een grotere behoefte aan flexibele tijdsvullers. Naarmate een groter deel van de vrij beschikbare tijd belegd is door liefhebberijen die aan vaste tijdschema's zijn gebonden blijven er veel restanten aan vrijetijd over, die of wel tekort zijn, of te veel versnipperd over een etmaal liggen, om er nog veel mee te kunnen aanvangen. Elektronische media bieden een aantrekkelijke gebruiksmogelijkheid voor deze snippers tijd. De startkosten hiervan zijn in verhouding erg laag.
- Het ontstaan van de verzorgingsstaat is van betekenis, omdat deze in dit verband beschouwd kan worden als een herverdeling van inkomens en zorglasten, waardoor particulieren zich in sterkere mate dan voorheen konden toeleunen op hun individuele ontplooiing.
- Voorts het feit dat ouderen over weinig financiële middelen beschikken, en derhalve gedwongen zijn tot goedkope activiteiten zoals televisie kijken. Mensen lijken er in alle tijden behoefte aan te hebben gehad de dagelijkse routine af te wisselen door ervaringen en belevenissen van stimulerende aard. In de laatste eeuw is steeds meer technisch vernuft toegepast voor de verspreiding van informatie en expressie. De techniek heeft ervoor gezorgd dat de mogelijkheid hiervan kennis te nemen, te gebruiken en ervan te genieten, nauwelijks nog van rijkdom afhangt. De techniek van de moderne media heeft iedereen beschikking daarover gegeven. (Knulst, 1988)
- Tenslotte zijn ouderen door hun beperktere fysieke capaciteiten meer dan anderen aangewezen op het gebruik van media en vooral televisie als vrije tijdsbesteding aangezien dit vermaak binnenshuis plaatsvindt.

Uit Nederlands onderzoek dat Vierkant (1987) uitvoerde naar televisiekijkers in het algemeen, kwamen enkele opmerkelijke resultaten naar voren in verband met het mediagebruik bij senioren. Op basis van een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking onderscheidde hij 7 clusters van respondenten. Er kwam hier geen cluster 'ouderen' uit te voorschijn. Wel bleken er drie clusters te zijn waarin zich relatief veel ouderen bevonden en mensen die weliswaar niet tot de ouderen behoorden maar wel een tijdsbesteding hadden welke min of meer overeenkomt met die van ouderen (bv., werklozen en AOW-ers). Dit sluit aan bij de resultaten van het onderzoek van de Hart (1995). Bureau Inter/View heeft in 1991 een schriftelijk onderzoek gehouden onder 1.550 ouderen van 50 tot en met 70 jaar over aan welke activiteiten ouderen hun tijd besteden. De top 5 van deze activiteiten welke men een of meer keren per week doet bestaat uit puur uit mediagebruik. Volgende tabel geeft hiervan een beeld.



Tabel 23: Activiteiten die ouderen tussen de 50 en 70 een of meer keer per week doet.

	Totaal %	Man %	Vrouw %
televisie kijken	95	96	94
dagbladen lezen	91	93	94
radio luisteren	85	83	87
tijdschriften lezen	66	63	69
luisteren platen,mc,cd	46	42	50

Bron: Bureau Inter/view 1991

Wat opvalt aan dit rijtje is dat radio luisteren hier op drie staat. Dit is tegenstrijdig met hetgeen Smeets (1991) vond. Dit kan te maken hebben met wat men verstaat onder het luisteren naar radio. Veel mensen namelijk hebben de radio als achtergrond op staan en zijn dan niet echt aan het luisteren. Als men dit echter wel zo berekend dan zal de score hierop hoger uitvallen. Er zijn verder geen bruikbare gegevens gevonden over ouderen en hun media gebruik. Er is wel veel over media geschreven maar dit handelde niet specifiek over ouderen en hun mediagebruik

### 3.6 Informatietechnologie en vrijetijd

Informatietechnologie is onder andere ook verwerkt in video apparatuur, televisie's en pc's. Deze apparaten bevinden zich in toenemende mate in huishoudens. (zie tabel)

Tabel 24: Bezit elektronische apparaten in huishoudens (in procenten)

kleurentelevisie	95
videorecorder	50
radio of tuner	99
home/personal computer	25

Bron: CBS, 1992

De introductie van televisie, video en pc's heeft nauwelijks invloed gehad op wat er veelal onder huishoudelijk werk verstaan wordt en op de tijd die daaraan door mensen besteed wordt. Dat wil echter niet zeggen dat er met de komst van deze apparaten niets is veranderd. Tot op heden is er in Nederland weinig onderzoek gedaan naar de betekenis van deze apparatuur in huishoudens (Van Zoonen, 1990). Onderzoek elders heeft aangetoond dat de aanwezigheid en het gebruik van deze apparatuur wel degelijk consequenties heeft voor de (vrije) tijdsbestedingspatronen. In het algemeen kan volgens Willemsen, Menten en van de Vusse (1993) geconcludeerd worden dat informatietechnologie in huis nog niet heeft geleid tot spectaculaire verschillen in tijdsbesteding. Nu we echter te maken hebben met een snelle ontwikkeling van Informatietechnologie (Internet en computerspellen) is het echter interessant om dit eens te onderzoeken.

Volgens van den Beemd (1996) zijn de belangrijkste basiscondities die vrijetijd beïnvloeden tijd, geld, aanbod, context en vaardigheden.



(zie ook Beckers en van der Poel 1990). De vraag is nu hoe deze voorwaarden veranderen onder invloed van informatietechnologie. Zo is het voor de basisconditie tijd nog niet duidelijk wat er met de omvang gebeurt, maar wel dat de structuur ervan zal veranderen. Zo maakt het bijvoorbeeld voor thuiswerken niet langer uit wanneer het werk gedaan wordt, als het maar gedaan wordt. Dit geeft mensen de vrijheid hun tijd, en dus ook hun vrijetijd naar eigen keus te structureren. De factor geld zal niet direct veranderen, dit in tegenstelling tot het aanbod van de mogelijke activiteiten. Dit aanbod wordt rijker en kent een groter diversiteit dan voorheen, met name op het gebied van nieuwe media. De context van vrijetijd beslaat het netwerk van relaties waarbinnen deze tijd wordt georganiseerd. Deze zal wel degelijk veranderen: Naast een rijke informatiebron is informatietechnologie bij uitstek een middel voor communicatie. Nieuwe contacten worden eenvoudig opgedaan en bestaande contacten krijgen hierdoor een nieuwe dimensie. Voor ouderen welke een bepaalde achterstand hebben op het gebied van sociaal contact kunnen ze door middel van informatietechnologie meer betrokken worden bij de maatschappij.

Een nadeel van de huidige vorm van informatietechnologie is het hoge niveau van benodigde vaardigheden. Echter, met apparatuur die steeds gebruiksvriendelijker wordt, is ook aan de laatste basisconditie voldaan om nieuwe media een volwaardig onderdeel van de vrijetijdsbesteding te laten zijn, zowel als medium als object van vrijetijd (van den Beemt, 1996). Voor ouderen geldt echter dat er een aantal specifieke knelpunten en beperkingen zijn met betrekking tot hun vrijetijdsgedrag.

### 3.7 Knelpunten en beperkingen in het vrijetijdsgedrag van ouderen

In de huidige maatschappij worden mensen steeds ouder. Een relatief gezonde levensstijl en een goede gezondheidszorg zijn hier mede debet aan. Vooral voor de ouderen boven de 75 kan het louter er jaren bij krijgen als een last worden ervaren vooral als deze nieuw verworven tijd zonder betekenis is, en geen richting heeft. Een zinvolle vrijetijdsbesteding kan voor deze groep een oplossing zijn. Wat verhindert deze oudere mensen om in gelijke mate deel te nemen aan vrijetijdsactiviteiten?

Divers onderzoek wijst uit dat ouderen een discrepantie ervaren tussen wat ze in hun vrijetijd graag zouden willen doen en wat ze feitelijk doen. (Knulst 1990, Opaschowski 1990, en Mc Guirre). In het onderzoek van Mc-Guirre zijn een aantal factoren aan het licht gekomen welke ouderen beperken in hun vrijetijdsbesteding:

- Externe oorzaken, waar men geen invloed op heeft zoals gebrek aan geld of informatie.
- Tijdgebrek door te drukke ander bezigheden, die belangrijker gevonden worden.
- Maatschappelijke acceptatie. De mate waarin een activiteit acceptabel is voor de maatschappij. Bijvoorbeeld een vrouw van 75 gaat geen computer spelletjes meer spelen.
- Vaardigheden/sociale relaties. Weten hoe je een bepaalde activiteit ontplooit, en het hebben van anderen om je heen waarmee je deze uit kunt voeren.
- Fysiek welbevinden, Gebrek aan energie, gezondheidsredenen en dergelijke kunnen belemmerend werken.



McGuire heeft ook gekeken naar de relatie met een aantal andere factoren waaronder ook de leeftijd. Er wordt slechts een significante relatie gevonden tussen leeftijd en de laatste twee belemmeringen. Maar al te vaak worden gedragskenmerken van oudere mensen beschouwd als leeftijdsinherent. Dikwijls heeft dat niet te maken met hun leeftijd maar met hun maatschappelijke positie. Opaschowski (1991) constateert dat veel mensen ontevreden zijn over de wijze waarop ze hun huidige vrijetijd besteden. Zij ervaren het als gekker en willen, uit ongenoegen, hun houding drastisch wijzigen. Onderzoek uitgevoerd door Opaschowski in 1984 toont aan dat bij gepensioneerden een groot verschil bestaat tussen werkelijk gedrag en hun wensen. Van de 80% van de nog werkenden veronderstelt 80% wel te gaan reizen maar in werkelijkheid komt 30% hier maar aan toe. Voor binnenhuis-activiteiten is het verschil minder groot maar is het wel aanwezig. Het Duitse onderzoek toont aan dat men toch minder actief is dan men daadwerkelijk zou willen zijn. Verder wordt nog opgemerkt dat voor de toekomstige ouderen dit wel eens anders zou kunnen zijn aangezien zij al hun hele leven een actieve vrijetijdsbesteding laten zien en zij deze lijn waarschijnlijk doortrekken na hun pensionering.

### 3.8 Pluriforme leefstijlen

Verschillen in vaardigheden hangen samen met verschillen in smaak en zijn van cruciaal belang bij de vorming van leefstijlen en vrijetijdspatronen. Bourdieu ontwikkeld in zijn boek "Distinction" (1986) een kritiek van de beoordeling van smaken". Mensen onderscheiden zich van elkaar door de manier waarop ze onderscheidingen aanbrengen. Dat wil zeggen, door hun verschillen in smaak en voorkeur met betrekking tot een veelheid van voorwerpen en activiteiten oftewel verschillende leefstijlen. Deze leefstijlen zijn de uitdrukking van de hedendaagse klassenverhoudingen die echter niet meer alleen terug te voeren zijn op verschillen in toegang tot en de beschikbaarheid van economisch kapitaal, maar ook van cultureel en sociaal kapitaal. Wel dient er op gewezen te worden dat, ook al is er sprake van ongelijkheid met betrekking tot de meeste of al de basiscondities, dit op zich geen belemmering is voor de vorming van een eigen leefstijl.

Ganzeboom (1988) omschrijft leefstijl als een reeks van samenhangende gedragskeuzen die een sociale positie symboliseren en herkenbaar maken. Het gaat bij dit begrip behalve om expressief gedrag, waarin een individu zichzelf presenteert ook om een zeker patroon, waarin het waarschijnlijk is dat bepaald gedrag optreedt. Vooral de vrijetijd is een domein waarin het voor een individu of groep aantrekkelijk en mogelijk is om zich door bepaalde smaakvoorkeuren, uiterlijk vertoon en consumptie van anderen te onderscheiden.

Uit voorafgaande informatie blijkt dat de vrijetijdsbesteding steeds minder vastligt door bepaalde sociaal-culturele en economische posities. Ook ouderen beschikken nu over "ruimte en sleutels" waarmee zij hun eigen leefstijl kunnen vormen. Het leefstijlperspectief heeft dan ook recent in de vrijetijdsstudies ruime ingang gevonden waarbij grofweg twee benaderingen te onderscheiden zijn.



Het betreft hier de met name uit de sociologie voortgekomen benadering en de in de marketing gehanteerde opvatting. Featherstone (1985) haalt Weber aan welke leefstijl als volgt omschrijft: "De leefstijl waardoor een stand zich kenmerkt en onderscheidt van andere standen is de uitdrukking van het prestige dat en stand geniet." Een ieder die bij een stand wil horen, zal de leefstijl van die stand aannemen. Een leefstijl kenmerkt zich door bepaalde gedragswijzen, waarbij de aard van de consumptie een belangrijke plaats in neemt, maar ook niet consumptieve zaken spelen hierin een rol.

De sociologische restanten van de levensstijl benadering concentreren zich nu op het zelfbewust kiezen van een groep in de samenleving en vervolgens de levensstijl duidelijk maken aan de buitenwereld. Hoewel in de sociologie levensstijl nog vaak gekoppeld wordt aan groepen wordt er steeds meer per individu naar leefstijlen gezocht. De invloed van levensstijlen moet niet overschat worden. Keuzen voor bepaald vrijetijdsgedrag komen vaak voort uit routine en puur rationele overwegingen.

De tweede veel aanhang hebbende opvatting van levensstijl is afkomstig uit de marketinghoek. Het lifestyle concept vormt binnen de totale marketing-mix een centraal thema. De marketing ging op zoek naar manieren om groepen in kaart te brengen waarvan het gedrag enigszins voorspelbaar zou zijn. Met dat doel voor ogen werd de marktsegmentatie geïntroduceerd, waarbij de heterogene markt moest worden opgedeeld in min of meer homogene groepen. In plaats van de bekend categorieën in termen van sociale achtergrond worden individuen nu gegroepeerd en getypeerd naar de mate waarin zij gemeenschappelijke gedragsvoorkeuren vertonen. Onder leefstijl-onderzoek in de marketing wordt het volgende verstaan; het verzamelen van indicaties van gedragsvoorkeuren, soms samen met sociale achtergrond-variabelen. Deze vervolgens te onderwerpen aan een vorm van explorerende data-analyse technieken zoals cluster of factoranalyse. Op deze wijze zal uit de gegevens een systematiek naar voren komen, op basis waarvan de bevolking naar typen of doelgroepen kan worden opgesplitst. (Ganzeboom, 1988)

Ook binnen de seniorenmarkt staan life-styles volop in de belangstelling. Ouderen willen zich onderscheiden van anderen en krijgen daartoe steeds meer mogelijkheden. Zo onderscheidt het organisatie en adviesbureau Willems en van den Wildenberg (1995) een vijftal lifestyles.

- *De rijke actieven*

Variërend van 5% tot 20 % van de groep van ouderen, gaat het hier meer dan gemiddeld om mensen met een hogere opleiding, wonend in een eigen huis waarvan de hypotheek is afbetaald, in bezit van een auto en een ruim aanvullend pensioen. Deze groep is sterker geneigd uithuizig actief te zijn en is minder dan gemiddeld bezig met kinderen en kleinkinderen. Deze groep is meer dan gemiddeld te vinden in de Stille Generatie.

- *De typische grootouder*

Deze groep (15-20%) heeft een middel tot laag inkomen en bevinden zich vooral op het platteland. Deze groep geeft doorgaans weinig om persoonlijke luxe en beleeft



hun leven veelal zoals die van hun kinderen. Hier gaat in verhouding ook veel geld naar toe, zelfs als het budget beperkt is. De sterke focus op het nageslacht in tegenstelling tot het eigen welzijn is meer dan gemiddeld bij oudere senioren te vinden.

- *Teruggetrokken onveiligen*

Vooraf te vinden in de grote steden (15-20%). Het beeld van de huidige maatschappij is negatief, het contact met jongere generaties loopt stroef of is afwezig. Veranderingen in de maatschappij ziet deze groep vaak als een verslechtering. De groep is meer dan gemiddeld geïnteresseerd in retrospectieve informatie. De inkomens zijn laag, de huisvesting verouderd maar wel zelfstandig. Controle over de eigen situatie wordt beperkt geacht. De dreiging die uitgaat van de omringende maatschappij maakt deze groep weinig actief, zeker niet s'avonds.

- *Geconfronteerd met gebreken*

Deze "lifestyle" wordt beheerst door beperking (10-15%). De groep leeft vaker dan gemiddeld in een verzorgings- of verpleeghuis, leeft vaker dan gemiddeld alleen en is in de meeste gevallen 'oudere senior'. Het activiteitenleven heeft zich noodgedwongen beperkt tot vooral passieve activiteiten zoals TV kijken, lezen en gesprekken met bezoekers. Daarnaast vergen de dagelijkse handelingen veel tijd. Interesse in luxe is er maar in beperkte mate omdat men dat niet de moeite meer waard vindt'. Beperkingen op een gebied stralen vaak uit naar een algeheel lager activiteiten patroon, ingegeven door een psychisch gevoel van achteruitgang.

- *Gezellig thuis in comfort*

Voor zover van een "typische senior" sprake kan zijn, is het deze cocoonende senior (18-22%), met een adequaat (maar niet overvloedig) inkomen, die veel aandacht besteedt aan huis en tuin, geïnteresseerd is in plaatselijk nieuws, veel gebruik maakt van de media, veel gaat winkelen en veel aandacht heeft voor gezondheid, woninginrichting, tijdschriften, TV programma's muziekinstallaties en lekker eten.

Deze lifestyletypering kan dienen als een hulpmiddel bij het indelen van de Rotterdamse ouderenmarkt en zal verderop in deze scriptie dan ook gebruikt worden om de Rotterdamse markt te segmenteren.

### 3.9. Conclusie vrijetijd

Ouderen hebben in de loop der jaren meer vrijetijd gekregen. Geredeneerd vanuit een vrijetijdsopbouw is de verzorgingspositie van senioren ideaal. Het is gelegitimeerd de vrijetijd zo te besteden zoals men dat wil. De vrijetijd concentreert zich steeds meer in de derde levensfase. Fysieke competenties zijn een belangrijke conditie voor het vorm kunnen geven aan een bepaald vrijetijdspatroon. Verschillen in vaardigheden hangen nauw samen met verschillen in smaak en zijn van cruciaal belang bij de vorming van leefstijlen en vrijetijdspatronen.



De laatste jaren participeren de ouderen mee naar een hoger participatie niveau op het gebied van de vrijetijd. De toegenomen vrijetijd van ouderen wordt vooral besteed aan goedkope vrijetijdsactiviteiten zoals mediagebruik en sport. Hun vrij besteedbare tijd neemt toe maar hun inkomen neemt vaak af. Het is niet zo dat ouderen na hun pensionering ineens een hoop nieuwe activiteiten gaan ontplooien. Ze houden zich bij hetgeen ze al doen maar intensiveren dit wel. Of ze in hun vrijetijd ook gebruik maken van "nieuwe media" komt in het volgende hoofdstuk aan bod.



## Hoofdstuk 4 Ouderen en Informatietechnologie

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de relatie ouderen en informatietechnologie tot uitdrukking. Er wordt ingegaan op het begrip informatiemaatschappij en de rol van de oudere consument daarin. Naar aanleiding van de gegevens welke naar voren zijn gekomen bij het beschrijven van de sociale kaart van ouderen wordt beschreven op welke gebieden men informatietechnologie kan inzetten voor ouderen. Verder wordt er hier ingegaan op het huidige gebruik van informatietechnologie van ouderen en dan in het bijzonder de diensten van Spirit. Jaarlijks vindt er een kwantitatief onderzoek plaats naar de bekendheid, het bereik en het gebruik van de diensten van Spirit. Door met het statistisch pakket SPSS+ de gegevens te bewerken zijn er ook gegevens bekend over de groep ouderen. De uitkomsten van deze gegevens zijn aanleiding geweest voor het houden van interviews (23) met een aantal Rotterdamse ouderen en experts op het gebied van ouderen in Rotterdam. De interviews hebben bruikbare informatie opgeleverd maar zijn niet representatief te noemen voor de totale ouderenpopulatie in Rotterdam.

### 4.2 Informatiemaatschappij

In 1980 heeft Daniel Bell het begrip "informatiemaatschappij" geïntroduceerd. Inmiddels is het een gangbare en algemeen aanvaarde omschrijving van onze samenleving geworden. Sinds het begin van de jaren tachtig is een niet aflatende stroom over de "informatiemaatschappij" verschenen. Bij alle publikaties over de informatiemaatschappij is het opvallend dat een concretere omschrijving dan in termen van het belang van informatie nagenoeg ontbreekt. Slaa (1983) heeft een poging ondernomen om de huidige samenleving te karakteriseren. Volgens Slaa onderscheidt deze samenleving zich in vier opzichten van voorgaande samenlevingen:

- Het verwerven, verwerken en transporteren van informatie is de centrale factor in een groot aantal productieprocessen en vormen van dienstverlening.
- Het grootste deel van de beroepsbevolking is werkzaam in de informatiesector (producenten van hard en software, transporteurs en distributeurs van informatie, etc.)
- Informatietechnologie levert de fundamentele infrastructuur van de samenleving
- Belangrijke maatschappelijke processen en de politieke besluitvorming worden ingrijpend beïnvloed door het toepassen van informatietechnologie.

In simpele woorden weergegeven geeft het eerste kenmerk de centrale rol van informatie aan.



Het tweede kenmerk heeft betrekking op de doorwerking naar de economie en het derde op de noodzakelijkheid van het gebruik van IT om processen uit te kunnen voeren. Het vierde kenmerk, tenslotte, gaat in op de veranderingen, die in maatschappelijk opzicht optreden als gevolg van het inzetten van IT.

### 4.3 Informatiemaatschappij en de consument

Hoe indringend de ontwikkelingen naar de mening van velen ook mogen zijn, het is opmerkelijk dat zij betrekkelijk ongemerkt aan de consument voorbij zijn gegaan. Natuurlijk zien de mensen de opkomst van chiptechnologie in tal van huishoudelijke apparaten en kent bijna iedereen de PC. Dit wil echter niet zeggen dat iedereen zich er ook van bewust is dat de samenleving van karakter veranderd is. Op het werk is er al wel veel veranderd. De informatiemaatschappij is vooral zichtbaar en merkbaar in het zakelijke verkeer. De ontwikkeling gaat de consument voorbij, of beter gezegd, deze is op dit moment niet erg gevoelig voor het aanbod dat wordt gedaan. Een uitzondering moet gemaakt worden voor de zogenoemde "consumenten elektronica" in de vorm van TV met teletekst en afstandsbediening, video en meer recent de CD-i. Deze concrete toepassingen vormen slechts een beperkt deel van wat wordt omschreven als "consumententelematica". Van Rijn (1989) omschrijft dit begrip als volgt; "er is sprake van consumenten telematica als deze toepassingen gericht zijn op gebruik door de individuele consument in de prive-sfeer, in het openbare leven of in het kleinschalig economisch verkeer (winkelen, betalen, bankieren)" Met betrekking tot deze consumenten telematica wordt vrij algemeen geconcludeerd dat de belangstelling van de consument gering is (Wijers, 1988:Slaa;Bouwman ,Veneboer, 1989; Van Rijn 1989). Naar de oorzaken van dit gebrek aan belangstelling is, althans op systematische wijze, weinig onderzoek gedaan. Nieuwe media verruimen de mogelijkheden van het publiek structureel. Men kan keuzes maken uit een toenemend aantal alternatieven (bv. Stadstext in plaats van huis aan huis blad) om de communicatie en informatiebehoeften te bevredigen. Mediagebruik is niet langer afhankelijk van locaties, tijd of de manier waarop informatie en communicatie zijn georganiseerd. Men kan zelf de tijd en plaats bepalen waarop men bepaalde activiteiten onderneemt. Dit worden ookwel de tijd-ruimtelijke effecten van informatietechnologie genoemd.

### 4.5 Tijd-ruimtelijke aspecten van informatietechnologie

"Mensen brengen hun tijd afwisselend in verschillende ruimtes door: ze slapen thuis, werken in de fabriek of kantoor, ze sporten in de sporthal en drinken in het café. Dit tijd-ruimtelijke gedrag wordt door deze mensen zelf van samenhang voorzien; het gedrag wordt door hen geordend. Dit ordenen vindt plaats op basis van de in de ruimte aanwezige 'produktelementen'" (Dietvorst, 1993) Bijvoorbeeld huizen, cafés, kantoren et cetera. Knulst (1988) zegt hierover;" Handel en moderne technieken hebben, zonder de sociale en levensbeschouwelijke verscheidenheid in vermaakspatronen uit te wissen, de sociale ongelijkheid in de beschikkingsmacht over expressie en informatie genivelleerd.



De moderne media brachten de mogelijkheid tot kennisneming van praktische alle soorten informatie en expressie in huis, maar ontnamen daaraan het bijzondere. Daartegenover ontwikkelde zich het contact daarmee buitenshuis, in openbare gelegenheden, tot iets bijzonders". Met behulp van informatie technologie kan het tijd-ruimtelijke gedrag veranderen. Veranderingen in tijd en ruimte als gevolg van informatietechnologie worden bepaald door de mate van gebruik van informatie-technologie. Uit de literatuur blijkt een veelheid van invloeden die niet allen in dezelfde richting wijzen. Een belangrijk onderscheid is de directe en indirecte invloeden. Bij informatietechnologie toepassingen zijn voor het gebruik van tijd, diverse soorten effecten te verwachten zoals tijdsbesparing, activiteiten op andere tijdstippen uit kunnen voeren e.d. Deze werken als indirecte gevolgen door op het totale activiteiten en tijdsbestedingspatroon. Voor de ruimte effecten zijn verschillende directe effecten bij IT toepassingen te verwachten doordat er veranderingen optreden in gebruik van de tijd- en activiteitenruimte. Zo kun je je wel voorstellen dat als iemand thuisbankiert deze de deur niet uit hoeft om een bezoek te brengen aan de bank. Het aantal verplaatsingen vermindert hier door. Voor de activiteiten ruimte zijn directe veranderingen in het ruimtebeslag van activiteiten te verwachten. Wanneer men thuis gaat telewerken, wordt de activiteitenruimte op de vroegere werkplek door die persoon minder benut.

## 4.6 Ouderen en informatietechnologie

Veel ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie gaan nog aan de consument voorbij. Voor ouderen is de situatie zo niet nog problematischer. Uit de literatuur komt het beeld naar voren dat de verhouding tussen de ouder wordende mens en moderne technologie moeilijk ligt. De beperkte belangstelling voor, en een beperkt gebruik van technologie door ouderen worden enerzijds verklaard door stereotype opvattingen omtrent ouderen. Anderzijds berusten ze ook op reële beperkingen die bij het ouder worden horen, zoals de afnemende vermogens om informatie te verwerken en om te zetten in concrete handelingen. Daartegenover staat dat technologie een oplossing kan bieden voor een bepaald aantal concrete problemen van ouderen.

Producten en diensten worden veelal ontwikkeld onder invloed van de technologische vernieuwingen: technology push, in plaats van onder invloed van de wensen van consumenten: market pull (Rabitt,1988). Om de informatie en communicatietechnologie aan te kunnen wenden als hulpmiddel bij het ouder worden, is het noodzakelijk om bij technologische vernieuwing extra aandacht te besteden aan de ouderen om te voorkomen dat zij ten gevolge van deze ontwikkelingen in een achterstandssituatie belanden. Technologische innovaties hebben een groot potentieel om de leefomstandigheden van ouderen te vergroten. Dit is echter niet zo makkelijk als het lijkt want om iets aan de oudere man of vrouw te brengen is anders dan aan jongere personen. Zo toont een studie van Harris & Mills (1981) et al. aan dat ouderen minder snel gebruik maken van technologische innovaties. In een studie vonden onderzoekers een negatieve correlatie tussen leeftijd en attitude ten opzichte van de adoptie van een nieuwe technologie (Kerschner&Chelsvig 1981).



Knulst (1988) zegt over technologische innovaties dat ze een hoofdrol spelen in de verschuivingen van tijdsbesteding aan media. Aan de meeste uitbreiding van mogelijkheden tot huiselijk amusement liggen technologische innovaties ten grondslag. Niet alle technologische innovaties richten zich echter op de uitbreiding van huiselijk amusement.

#### 4.6.1. IT Toepassingen voor ouderen

In deze paragraaf gaan we in op de verschillende toepassingen welke er zijn, en ontwikkeld worden specifiek voor ouderen. De vraag welke telkens gesteld wordt is welk nut de toepassing voor verschillende groepen ouderen hebben. Enkele toepassingen die in onderstaand stuk beschreven staan sluiten aan bij de gegevens die verzameld zijn over de sociale kaart van ouderen en de daarin beschreven problematieken. Door informatietechnologie ontstaat een groot aantal mogelijkheden op het terrein van informatieverzameling, communicatie en transactie. We maken hierin een onderscheid tussen de volgende groepen diensten voor ouderen

- Persoonlijke communicatie diensten
- Telediensten
- Informatiediensten

#### 4.6.2 Persoonlijke communicatie diensten

Communicatie is voor iedereen van levensbelang. De mens als sociaal dier heeft veel tijd en geld over voor contact met zijn medemens. Voor ouderen is persoonlijke communicatie dikwijls een probleem, omdat ouderen vaak minder mobiel zijn. De fysieke capaciteiten nemen met het stijgen van de leeftijd geleidelijk af, waardoor het overbruggen van afstand voor problemen kan zorgen. Door deze verminderde mobiliteit neemt ook de kans op persoonlijke communicatie af. Bovendien missen ouderen de dagelijkse sociale contacten, die arbeid en school met zich meebrengen. Ouderen raken dus wat betreft persoonlijk contact steeds meer aangewezen op de directe omgeving en op familie leden. Maar met het ouder worden neemt in veel gevallen het aantal bekenden in de woonomgeving af.

Een en ander leidt er toe dat het gebruik van radio, televisie en telefoon zo belangrijk is voor ouderen. Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau blijkt dan ook dat ouderen significant meer televisie kijken en meer naar de radio luisteren dan andere leeftijds categorieën. Hun mediagebruik is reeds beschreven in de paragraaf over vrijetijdsbesteding. Ouderen maken ook intensief gebruik van de telefoon. Het contact met kinderen en kleinkinderen neemt daarbij een belangrijke plaats in. Uit onderzoek (Martin, 1994) blijkt dat ouderen en vooral oudere vrouwen veel meer gebruik maken van de telefoon dan anderen. Dit verschil kan voor bepaalde leeftijdsgroepen zelfs factor twee tot drie bedragen.



De spreekwoordelijke weduwe uit Appelscha, voor wie het lage telefoontarief zo van belang is en waarmee PTT Telecom haar monopoliepositie soms rechtvaardigt bestaat dus echt. Communicatie voor ouderen is geen luxe. En techniek is daarbij onmisbaar. De telefoencirkel getuigt hiervan. Hierbij bellen ouderen elkaar dagelijks op vaste tijdstippen op om een teken van leven te geven, maar ook om sociaal contact te onderhouden. Op basis van bovenstaande mogen we verwachten dat nieuwe ontwikkelingen op het terrein van de communicatietechnologie voor deze leeftijdsgroep van groot belang kan zijn.

Een veelbelovend produkt, juist voor deze groep, is de beeldtelefoon. Het telefonisch contact met kinderen en kleinkinderen en bekenden zou door de bewegende beelden aan waarde kunnen winnen. De acceptatie van de beeldtelefoon bij ouderen kan analoog verlopen aan die van de fax in het bedrijfsleven. Bij de beeldtelefoon gaat het namelijk om een combinatie van twee bekende handelingen namelijk het telefoneren en het kijken naar beelden. Bij de fax betrof dit het telefoneren en kopiëren. In Rotterdam is er reeds een experiment van PTT telecom geweest met beeldtelefonie en ouderen. Het betreft hier een kleine proef met een tiental proefpersonen. De uitkomsten van dit experiment waren dat ouderen geen problemen hadden met het gebruik van de beeldtelefoon. De bediening was simpel en niet veel anders dan bij een gewone telefoon. Eigenlijk zouden er een aantal diensten worden aangeboden via de beeldtelefoon maar vanwege het kostenaspect is dit niet doorgegaan. Hierdoor werd de beeldtelefoon voornamelijk gebruikt om te communiceren. Aangezien de proefpersonen onbekenden voor elkaar waren werd er niet veel gebruik van gemaakt. De proefpersonen klaagden over het feit dat ze er geen behoefte aan hadden met wildvreemden te spreken, maar juist met familie en bekenden. Deze hadden echter niet de beschikking over een beeldtelefoon. Dit betekent dan ook dat als er beeldtelefonie komt degene die gebeld wordt ook een beeldtelefoon moet hebben anders voegt het niets extra toe. Of er moeten een aantal diensten aangeboden worden welke de meerwaarde van de beeldtelefoon zichtbaar maken. Voor een brede acceptatie van de beeldtelefoon is het van belang deze telefoon betaalbaar is. De toestellen welke gebruikt zijn bij het experiment kosten meer dan 1000 gulden. Een dergelijke prijs is uiteraard veel te hoog voor ouderen.

Niet alleen persoonlijke communicatie, maar ook beveiliging en alarmering zijn mogelijkheden van informatietechnologie. Bij sociale alarmering, of bejaarden alarmering zoals het ook wel genoemd wordt gaat het om ouderen die zelfstandig wonen, maar die voor noodgevallen gebruik kunnen maken van de diensten van een alarmcentrale. Het gaat om situaties die plotseling kunnen ontstaan, zoals het vallen in de badkamer, het s'ochtends niet uit bed kunnen komen en dergelijke. Op zo'n moment is dikwijls snel hulp geboden maar lang niet altijd is professionele medische hulp noodzakelijk. In 1988 maakten ongeveer 20.000 zelfstandigwonenden gebruik van een aansluiting op een dergelijk dienst. In de meeste gevallen wordt daarbij het alarmsignaal bij een professioneel, 24 uur per dag bereikbare alarmcentrale ontvangen. Inschakeling van hulp gebeurt vanuit de centrale. In de meeste gevallen beschikken de gebruikers over een mobiel op het lichaam gedragen alarmknop. Deze alarmknop staat in verbinding met een geprogrammeerde telefoonkiezer. Deze brengt een spreekluister verbinding tot stand met de centrale. In Rotterdam is de grootste aanbieder van alarmeringsdiensten Stichting Thuiszorg Rotterdam.



In een gesprek met de heer Straetemans welke hoofd is van deze dienst binnen de Thuiszorg Rotterdam bevestigd deze het beeld dat er steeds meer ouderen gebruik maken van de alarmeringsdienst. Veel ouderen gaan over tot aanschaf van de alarmeringsdienst op aanraden van hun kinderen.

In Rotterdam krijgt de meldkamer zo'n 55.000 meldingen per jaar, waarvan er in slechts 15 procent van de gevallen daadwerkelijk hulp verleend moet worden. Wat opvalt is dat zo'n 80 % van alle meldingen door vrouwen gedaan wordt. De heer Straetemans verklaart dit door het feit dat 60% van de klanten vrouw zijn en door het feit dat het vaak alleenstaande vrouwen zijn welke nauwelijks contact hebben met de buitenwereld en een bepaalde mate van eenzaamheid ervaren. De klanten van de alarmeringsdienst zijn erg tevreden over de dienst en hierdoor neemt de zelfstandigheid van deze ouderen toe.

Bij alarmering wordt bijna altijd gebruik gemaakt van een spreek luister verbinding via de telefoon en de telefoonlijnen van de PTT. In enkele plaatsen in Nederland gebeurt dit echter via de TV kabel. Het voordeel hiervan is dat dit goedkoper is en dat het betrouwbaarder en sneller is gebleken. Bovendien is het contact met de meldkamer uit te breiden met een beeldverbinding. Naast het voordeel van meer persoonlijk contact opent dit ook de mogelijkheid om in tijden van ziekte gebruik te maken van monitoring op afstand. Nu wordt een zieke oudere meestal opgenomen in een zieken of verzorgingstehuis. Dit brengt echter hoge kosten met zich mee. Het kan een uitkomst zijn om naast het ziekbed een camera te installeren welke de zieke in de gaten houdt. Dit wordt ookwel monitoring genoemd. Technisch is het reeds mogelijk maar er zitten nogal wat bezwaren aan op het gebied van rechtsgeving en privacy. Techniek moet een hulpmiddel blijven. Het is duidelijk dat hier het gebruik van nieuwe technieken op gespannen voet staat met de privacy en de kwaliteit van het persoonlijke contact.

Uit enquêtes onder ouderen blijkt vaak een grote behoefte aan aansluiting op een alarmcentrale. De praktijk wijst echter uit dat maar weinig ouderen (3%) dat ook daadwerkelijk doen (SIGO, 1992). De onbekendheid van het fenomeen is grotendeels de oorzaak. Ook zijn indicatiestelling of de abonnements kosten in sommige gevallen een probleem volgens de heer Straetemans.

De infrastructuur voor sociale alarmering is ook te gebruiken voor brand en inbraakalarmering. Er zijn reeds enkele experimenten geweest waar dit getest is. Het bleek dat er veel valse alarmen waren en dat de politie of brandweer vaak voor niets uitrukte. Veel ouderen vergaten namelijk dat het alarm was ingeschakeld. Als oplossing is er voor gekozen er een intermediair tussen te zetten die de situatie als eerste beoordeeld.

Informatietechnologie is ook te benutten om toegang te krijgen tot een gebouw of woning. Zo is het vaak een probleem bij alarmering en thuiszorg voor de hulpverleners om toegang tot de woning van de hulpbehoevende te krijgen. Een deuropenerinstallatie met spreek luister verbinding welke vanuit het bed te bedienen is zou een uitkomst zijn.



### 4.6.3 Telediensten

Door informatietechnologie is het technisch mogelijk dat mensen vanuit hun woning, gebruik maken van allerlei nieuwe transactiediensten, zoals bijvoorbeeld telewinkelen en telebankieren. Door informatietechnologie verandert dienstverlening op afstand in dienstverlening binnen handbereik. Elektronische diensten kunnen een stuk zorg substitueren. Je kunt dan denken aan teleshoppen. Uit een onderzoek van Keyzers en Wagenaar (1988) blijkt dat onder ouderen de belangrijkste motivering om te teleshoppen het feit is dat ze niet hoeven te sjouwen met de zware boodschappen. Als een oudere op een gegeven moment niet meer in staat is om zelf boodschappen te doen wordt dit gedaan door anderen. Meestal de thuiszorg of de mantelzorg. Hierdoor komen bijvoorbeeld thuiszorgwerkers niet aan de taken toe waar ze eigenlijk voor komen. Stel nu dat de hulpbehoevende ouderen zelf hun boodschappen kunnen doen dan blijft er voor de thuiszorgwerker meer tijd over voor ander taken. Men kan zich hierdoor dan ook minder afhankelijk voelen. De prijs kan echter wel een barrière zijn. Pas bij grote hoeveelheden boodschappen is de dienst gratis. Bovendien gaat het gebruik van deze commerciële boodschappen dienst ten koste van het persoonlijk contact.

Meer in het algemeen geldt dat recente diensten welke voor de totale bevolking ontwikkeld worden er ook zijn voor de ouderen. Zo kan video on demand voor ouderen aantrekkelijk zijn om dezelfde reden als bij het teleshoppen. De oudere kan dan thuis vanuit zijn luie stoel een keuze maken uit een groot aantal films en programma's. Hij hoeft hiervoor niet meer de deur uit en kan zelf bepalen wanneer men wat wilt zien. Men kan dat op dit moment ook met de video maar er is gebleken dat veel ouderen moeite hebben met de bediening van de video. Dit probleem is dan echter niet aan de orde. Andere telediensten welke tegemoet komen aan de wensen van ouderen zijn telewerken en tele-educatie.

Zoals al naar voren gekomen is bij het leefstijd domein arbeid blijkt dat de leeftijd waarop men stopt met betaald werken dicht bij de zestig jaar is komen te liggen. Hoewel de pensioengerechtigde leeftijd voor de meeste mensen nog op 65 jaar ligt, halen velen dit niet. Vaak blijkt het werk en daarmee de eisen aan scholing en kennis te snel te veranderen om de diensttijd vol te maken. Toch zouden velen wel langer willen blijven werken. Het werk zou dan wel meer op hun persoonlijke wensen en vaardigheden moeten zijn afgestemd. Bijvoorbeeld door een langzame afbouw van het aantal wekelijkse werkuren en een flexibel indeelbaar dagpatroon. Telewerken kan het gemakkelijker maken om die geleidelijke omschakeling naar pensionering mogelijk te maken. Met behulp van informatietechnologie kan betaald werk naar de woning of naar kantoor vlak bij de woning verhuizen. Telewerk kan bovendien -wat betreft tijdsindeling- meer in overeenstemming zijn met de persoonlijke wensen.

Tele-educatie voor ouderen kan eveneens succesvol worden. Ouderen zo hebben we reeds kunnen lezen volgen steeds meer opleidingen in hun vrijetijd. Veel ouderen volgen dan ook cursussen via Teleac. Hier maken jaarlijks zo'n 100.000 55 plussers gebruik van (Herwijer, 1990). In principe vallen de cursussen van Teleac al onder tele-educatie. Met de nieuwste informatietechnologie is het echter mogelijk de leerstof interactief te maken.



Er ontstaat interactie met de leraar en leerling. Het blijkt dat veel mensen dit prettiger vinden dan alleen maar het consumeren van beelden. Via het Internet is het al mogelijk om over bepaalde onderwerpen met een aantal geïnteresseerden te communiceren. Op deze manier kan er klassikaal les gegeven worden terwijl alle deelnemers zich elders bevinden.

Technisch is dit reeds mogelijk maar het blijkt dat veel mensen er toch de voorkeur aan geven om elkaar daadwerkelijk te ontmoeten aangezien dit vaak als een prettig sociaal contact wordt gezien. Voor ouderen echter kan het een uitkomst zijn aangezien de mobiliteit van deze groep een stuk lager ligt en soms zelfs grotendeels afwezig is.

#### **4.6.4 Informatiediensten**

Informatietechnologie maakt het mogelijk om tele-informatiediensten thuis aan te bieden. Het betreft dan bijvoorbeeld databanken met praktische informatie over lokale voorzieningen, zoals openingstijden van bibliotheken, overheidsinstellingen en dergelijke. Een ander gebied waar informatietechnologie een rol kan spelen is de verschuiving van behandeling naar voorlichting. Dit in het licht van de filosofie van voorkomen is beter dan genezen zoals reeds beschreven is bij het leefstijldomein zorg. Via informatietechnologie kan informatie via de TV de huiskamer binnen komen. Zo kan men de ouderen op een goedkope en eenvoudige manier voorlichten. Binnen Stadstext-interactief is informatie te vinden welke zich specifiek richt op ouderen en gehandicapten. Deze informatie wordt verzorgd door het Nederlands Instituut voor Welzijn en Zorg. Het betreft hier informatie welke ouderen de weg kan wijzen bij het oplossen van aan ouderen gerelateerde problemen. Je kunt er bijvoorbeeld informatie vinden over waar je huursubsidie aanvraagt, welke middelen het ziekenfonds vergoedt en veel informatie over gezond leven. Ook het Internet valt hier onder de informatiediensten ook al wordt het Internet niet alleen gebruikt voor het opvragen van informatie maar ook voor communicatie. Een groot probleem bij het gebruik van het Internet is dat men hiervoor een dure computer nodig heeft. Veel ouderen hebben hier het geld niet voor. Daarnaast is het Internet vrij gebruiksonvriendelijk en zal men een redelijke kennis en interesse moeten hebben om lekker te kunnen "surfen" over het web. Er zijn enkele initiatieven om ook de ouderen op het Internet te krijgen. Dit zijn echter lokale initiatieven. Er wordt hier landelijk nog weinig actie op ondernomen. In America is het Internet meer ingeburgerd en daar bestaat er reeds een groot netwerk van oudere Internet gebruikers welke 1 miljoen 55 plus gebruikers telt.

#### **4.7 Acceptatie van informatietechnologie door ouderen**

Voor het introduceren van een elektronische dienst in de consumenten markt zijn tenminste drie zaken van belang: er moet een geschikte infrastructuur zijn, er worden bepaalde eisen gesteld aan het aanbod van diensten en er moet vraag naar zijn.



Het kernprobleem is het feit dat iemand die gebruik gaat maken van elektronische diensten, zijn gedrag moet veranderen. Hij of zij moet op een andere manier zijn informatie vergaren, zijn bestellingen anders doen en op een andere wijze met medemensen communiceren.

Iemand is pas bereid zijn gedrag te veranderen, hetgeen psychische energie kost, als het hem van tevoren duidelijk is dat hij/zij er direct of op den duur beter van wordt. Zo niet, dan maakt deze persoon er geen gebruik van. Onder er beter van worden is vertaald in termen van besparing van tijd, geld of gewoon omdat het makkelijker is. (Kappetijn, 1989) Hierop is de drie-G formule van toepassing. Hieronder verstaan we:

- *Gemak*

Het bedienen van het apparaat is eenvoudig (user-interface). Ook kan op eenvoudige wijze een keuze worden gemaakt uit de talloze mogelijkheden die de elektronische snelweg biedt. Als derde gemak ziet de consument dat op eenvoudiger wijze transacties kunnen worden afgesloten dan via de traditionele weg.

- *Genot*

De consument gebruikt de PC/TV en alles wat er mee te maken heeft voor een belangrijk deel voor ontspanning en vermaak. Entertainment is een belangrijke trekker van de elektronische snelweg.

- *Gewin*

De consument ziet de voordelen van de elektronische snelweg. De consument kan meer keuzes maken uit een transparant aanbod. Deze diensten hebben betrekking op vermaak, thuis winkelen, informatie, educatie op afstand en communicatie. Na substitutie van bestaande diensten naar de elektronische snelweg ontstaan door transformatie ook nieuwe diensten. Door gebruik te maken van nieuwe mogelijkheden worden diensten ontwikkeld die exclusief via de elektronische snelweg worden aangeboden. De consument vindt het aantrekkelijk dat vanuit huis 24 uur per dag diensten kunnen worden afgenomen en actuele informatie kan worden verkregen. De consument kan sneller transacties afsluiten en heeft de perceptie van een goede kwaliteit-prijs verhouding

Deze drie factoren zijn vrij algemeen. Voor ouderen komen daar nog een aantal sociaal culturele factoren bij. De ontwikkeling en adoptie van nieuwe informatietechnologische toepassingen is niet allen afhankelijk van technologische innovaties, maar ook van maatschappelijke factoren. Wanneer de nieuwe technieken niet aansluiten bij de behoeften en het gedragspatroon, zal acceptatie niet of slechts langzaam verlopen. Enkele factoren die hierbij een rol kunnen spelen zijn;

- *Gebruikersparticipatie*

Het betrekken van gebruikers in een vroeg stadium bij nieuwe toepassingen is van groot belang. Tot nu toe is niet duidelijk of de consument werkelijk behoefte heeft aan nieuwe toepassingen.



In Groot Brittannië is een onderzoek (RMDP, 1989) uitgevoerd naar de publiekshouding tegenover de zogenaamde 'home-automation'. De mening werd gevraagd over in totaal 38 verschillende toepassingen binnen de woning, die het gecombineerd gebruik van informatie en telecommunicatie mogelijk maakt. Ouderen bleken zeer sterk te hechten aan toepassingen die de persoonlijke veiligheid kunnen verhogen. Zeer hoog scoorden :

- \* Het tonen van videobeelden van personen die aanbellen;
- \* Alarmering op basis van rook, brand en aanwezigheidsdetectoren;
- \* Directe alarmverbinding met bewakingsinstantie;
- \* Mogelijkheid om op afstand tal van zaken binnen de woning te kunnen bedienen en controleren.

Naast beveiliging tegen 'externe' gevaren is er ook grote waardering voor een duidelijke signalering op huishoudelijke apparaten in geval van storing, zodanig dat er duidelijk is wat er aan de hand is. Ook aan afstandsonderwijs met behulp van informatietechnologie hechten ouderen hoge waarde.

Vaak is beweerd dat velen computertechniek als bedreigend en moeilijk te gebruiken ervaren. Uit het eerder aangehaalde onderzoek bleek een dergelijke houding niet te bestaan. Toch is duidelijk dat voor veel ouderen nieuwe techniek niet te ingewikkeld moet zijn. Een beeldscherm en toetsenbord van een computer schrikken vaak al af. Het is van belang de introductie van nieuwe toepassingen bij ouderen niet uit te stellen tot het moment dat dit echt noodzakelijk is. Beter lijkt het om ouderen al eerder met techniek kennis te laten maken, waarbij de toepassingen in de eerste plaats gericht zijn op gemak en genot.

Naast de eindgebruikers moeten ook zorg en dienstverlenende organisaties bij de ontwikkeling van de techniek worden betrokken. Zij zijn in de dagelijkse praktijk van groot belang bij de acceptatie van nieuwe hulpmiddelen.

- *Informatietechnologie en maatschappelijke aspecten.*

Domotica toepassingen, zoals alarmerings en monitorsystemen, maken tot nu toe ongekennde functies mogelijk. Ook kunnen zij functies vervangen die nu het netwerk van burens, kennissen, familie en eerste lijnszorg voor zijn rekening neemt. Tegelijk doen deze systemen voor het adequaat reageren op de signalen en alarmmeldingen vaak een beroep op datzelfde sociale netwerk. Dankzij alarmering, monitoring en ander telematica diensten kunnen ouderen langer zelfstandig in hun woning en buurt blijven

Nieuwe diensten, als telewinkelen en tele-bankieren, maken fysiek transport in de nabije toekomst overbodig. Voor steeds minder zaken hoeft de oudere of hulpbehoevende de deur uit. Dit alles maakt het probleem van sociale isolatie echter levensgroot. Zo werd bijvoorbeeld enige tijd geleden in een luxe flat in Rotterdam overwogen om de bewoners dagelijks het menu met behulp van elektronische toepassingen te laten samenstellen en met een chipkaart te laten afrekenen.



Dat idee heeft men echter losgelaten, omdat men zich realiseerde dat veel bewoners het samenstellen van het menu juist aangrijpen om even een praatje te maken. Het schrikbeeld van de "electronic cottage" mag geen werkelijkheid worden. Er zit echter ook een andere kant aan het aanbieden van telematica diensten en dat is dat juist het sociale isolement opgelost kan worden. Ouderen zijn door hun lagere mobiliteit meer huisgebonden en dit los je niet op want de oorzaak van deze lagere mobiliteit is een verminderde fysiek van deze ouderen. Juist door het aanbieden van diverse telematica diensten kunnen deze ouderen toch deelnemen aan het normale maatschappelijke verkeer.

- *Barrières bij invoering*

Bij de ontwikkeling en invoering van nieuwe toepassingen voor ouderen zijn er geen grote barrières op het terrein van de technische ontwikkeling. Alle genoemde toepassingen zijn technisch mogelijk. Het probleem is echter om verschillende fabrikanten en leveranciers op een lijn te krijgen zodat ze zich conformeren aan een standaard. Standaardisatie is een noodzakelijke voorwaarde om te komen tot een massamarkt met betaalbare producten en diensten

Onderzoek (Graafmans, 1993) duidt erop dat ouderen bepaalde hulpmiddelen moeilijker accepteren dan gehandicapten. Ouderen geven niet graag toe dat ze fysieke beperkingen hebben en proberen hun gebruik van hulpmiddelen te camoufleren. Producten en diensten zouden daarom niet het stempel moeten krijgen van "speciaal voor ouderen". De acceptatie van het produkt of dienst kan daarmee in gevaar komen. Stigmatisering van producten die met name geschikt zijn voor ouderen kan de acceptatie sterk negatief beïnvloeden.

- *De user-interface van de toepassingen*

Van belang bij het ontwikkelen van nieuwe technische toepassingen in het algemeen, maar voor ouderen nog sterker, is de aandacht voor goede user-interfaces oftewel bedieningspanelen. Dat betekent dat het produkt 'vanzelfsprekend' in het gebruik moet zijn, dus niet teveel knoppen, toeters en bellen, maar een bedieningspaneel dat duidelijk en eenduidig is. Neem bijvoorbeeld de telefoon met geheugen voor tien nummers. Hierdoor hoeft men niet meer het telefoonnummer te onthouden. Dit doet de telefoon zelf. Bij toepassingen voor ouderen moet men ook rekening houden met de afnemende fysiek prestaties. Gehoor, gezichtsvermogen en bewegingsmogelijkheden nemen af. De cognitieve prestaties en de informatieverwerking gaan eveneens achteruit. Voor succesvolle introductie is het daarom nodig dat mensen leren om te gaan met het apparaat en dat er goede begeleiding is.

### **4.8.1 Gebruik informatietechnologie door ouderen**

In Nederland maar ook in andere landen is nog maar weinig onderzoek gedaan naar het gebruik van informatietechnologie. Er is wel veel geschreven over het onderwerp informatietechnologie maar waaraan het vaak ontbreekt zijn gebruiks en gebruikersgegevens.



Dit heeft voornamelijk te maken met de relatieve nieuwheid van deze diensten. Sinds een jaar is het Internet pas bij een grote groep bekend en wordt er steeds meer gebruik van gemaakt. Precieze cijfers over hoeveel mensen wereldwijd zijn aangesloten op het Internet variëren van 15 miljoen tot 150 miljoen. Niemand weet het precies. Over andere informatiediensten zoals het al langer bestaande teletekst zijn wel enkele gebruiksgegevens bekend maar deze onderzoeken zijn zwaar verouderd. Het laatste onderzoek naar bijvoorbeeld NOS teletekst dateert van september 1986.

Over gegevens van ouderen en hun gebruik van informatietechnologie ligt deze situatie nog moeilijker. Om toch relevante informatie over dit onderwerp te verkrijgen is zelf onderzoek verricht. Het eerste gedeelte van het onderzoek bestaat uit een kwantitatief onderzoek welke Spirit jaarlijks verricht naar het gebruik van hun elektronische diensten. Aan dit onderzoek is meegewerkt en de resultaten hiervan zijn uitgesplitst naar de leeftijdsgroepen 55 jaar en ouder en 65 jaar en ouder. Al snel bleek dat er behoefte was aan meer gegevens over ouderen en hun Stadstext gebruik. Daarom is er gekozen voor het houden van enkele (15) interviews. Dit gedeelte van het onderzoek bestaat uit interviews welke gehouden zijn met gebruikers (55+) en niet gebruikers (55+) van Stadstext (interactief). De interviews hadden een open karakter waarbij enige systematiek (zie itemlijst bijlagen) was ingebouwd. De gegevens die hier naar voren zijn gekomen zijn voornamelijk beeldscheppend en zijn niet representatief te noemen. Conclusies van dit onderzoek gelden derhalve niet zondermeer voor alle Rotterdamse ouderen.

#### 4.8.2 Kwantitatief onderzoek

Uit eerdere gegevens blijkt dat ouderen veel naar de TV kijken. Het kijken naar de TV is een goedkope bezigheid en het kost de gebruiker weinig inspanning. Sinds het begin van de jaren tachtig is de NOS begonnen met het uitzenden van teletekst welke via een televisie met teletekstdecoder te ontvangen is. Deze dienst is gratis en er wordt vrij veel gebruik van gemaakt. Sinds een aantal jaren biedt de Rotterdamse kabel naast een aantal televisiezenders uit binnen en buitenland ook Stads-tv en het informatiekanaal "Service Channel" aan. Op deze beide zenders zendt Spirit de teletekstdienst Stadstext uit. Zoals al eerder vermeld is dit de lokale teletekst voor Rotterdam en omgeving. In combinatie met een druktoetstelefoon kunnen de gebruikers ook gebruik maken van Stadstext interactief. Een andere bedrijfsactiviteit van Spirit is het beheer en de exploitatie van Mediaport Rotterdam. Mediaport Rotterdam is de "Digitale stad" van Rotterdam op het Internet. Mediaport Rotterdam is tevens internet provider wat inhoudt dat abonnees kunnen inloggen, tegen lokaal tarief, op de server van Spirit. Via deze server kunnen de abonnees van Mediaport surfen over het Internet. De mediaport bestaat inhoudelijk uit allerlei pagina's met diverse informatie welke vooral lokaal gericht zijn.

Uit een onderzoek uitgevoerd in maart 1996 door F.Hartkamp en E.Kanters (1996) is onderzocht in welke mate de inwoners van Rotterdam bekend zijn met Service channel, Stadstext (Interactief), de Kabelkrant van het Rotterdams Dagblad en het Internet. Verder is onderzocht in welke mate men van de aangeboden diensten gebruik maakt. De onderzoeksresultaten zijn verwerkt met het statistische verwerkingspakket SPSS+ en zodoende zijn er ook gegevens bekend over de 55 en 65 plussers.



### Onderzoeks en steekproefpopulatie.

De onderzoekspopulatie bestaat uit inwoners van Rotterdam van 12 jaar en ouder, die in het bezit zijn van een televisie en aangesloten zijn op de Rotterdamse kabel. Voor wat betreft de vragen die over teletekst gaan bestaat de populatie uit bovengenoemde groep in het bezit van teletekst. Bij de bepaling van de steekproefgrootte spelen naast financiële overwegingen de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid een rol. De betrouwbaarheid wordt vooral bepaald door de wijze waarop de steekproef wordt getrokken. Aselektheid en de mate waarin steekproef- en onderzoekspopulatie overeenkomen zijn bepalende factoren. De nauwkeurigheid, uitgedrukt in nauwkeurigheidsmarge, wordt vooral bepaald door de steekproefgrootte (N) en de kans (p) dat een bepaalde uitkomst voorkomt. Hoe dichter deze bij de 50% ligt, hoe groter de nauwkeurigheidsmarge, en daarmee hoe kleiner de nauwkeurigheid. De relatie tussen de nauwkeurigheidsmarge, de uitkomstkans en de steekproefgrootte is hieronder weergegeven:

Tabel 25: Naukeurigheidsmarges

P	N=50	100	200	400	600
50%	14%	10%	7%	5%	4%
10% of 90%	8%	6%	4%	3%	2%
30% of 70%	13%	9%	6%	5%	4%

### Steekproeftrekking

De steekproef is getrokken uit het Direct Marketing-adressenbestand van de PTT. 80% van de huishoudens komt in dit adressenbestand voor. Totaal zijn 999 adressen getrokken uit de totale bevolking van Rotterdam ouder dan 12 jaar. De onderzoekspopulatie bedraagt 572.697 personen. (COS, 1994).

### Dataverzameling

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst met gesloten antwoord categorieën. Deze vragenlijst is als bijlage toegevoegd. Op maandag 19 februari t/m donderdag 22 februari tussen 16.00 en 20.00 uur zijn de enquêtes telefonisch afgenomen door vooraf nauwkeurig geïnstrueerde uitzendkrachten en Hbo-stagiaires.

### Resultaten.

Van de 999 geselecteerde telefoonnummers zijn er 742 daadwerkelijk gebeld. 570 hiervan hebben tot een gesprek geleid. Van de 570 nummers die tot een contact hebben geleid zijn er 387 bereid tot een enquête gesprek. Een respons van 68%. Van de respondenten is 44% van het mannelijke geslacht en 56% van het vrouwelijke. De gemiddelde leeftijd is 48,6 jaar (N=381). Voor het onderzoek naar ouderen en Stadstext is een uitsplitsing gemaakt op leeftijd. Van de respondenten is 24,7% boven de 55 (N= 94) jaar en 18,1% boven de 65 (N=69) jaar.



Voor het ouderen onderzoek zijn aantal aspecten onderzocht namelijk:

- De naambekendheid van Stadstext, Stadstext-interactief, internet onder Rotterdamse ouderen.
- Daadwerkelijk bereik van Stadstext, Stadstext interactief, internet onder Rotterdamse ouderen.
- Rotterdamse ouderen in bezit van PC (met modem), thuis of op het werk.

### 4.8.3 Resultaten kwantitatief onderzoek

- *De naambekendheid onder ouderen*

In het onderzoek van Hartkamp en Kanters is gevraagd naar de naambekendheid van onder andere Stadstext, Stadstextinteractief en internet. Als we kijken naar de resultaten van de totale onderzoekspopulatie van 12 jaar en ouder dan komen we tot de volgende tabel.

Tabel 26: bekendheid Rotterdamse bevolking met;

Medium	Percentage (N=370)
Stadstext	56 %
Stadstext-interactief	40 %
Internet	85 %

Opvallend hierbij is de hoge naamsbekendheid van Internet. Kijken we naar de naamsbekendheid van deze drie media onder ouderen dan krijgen we onderstaande gegevens onder ogen

Tabel 27: bekendheid Rotterdamse ouderen met;

Medium	55 + (N=94)	65 + (N= 69)
Stadstext	22 %	16 %
Stadstext-interactief	1 %	0 %
Internet	63 %	57 %

Wat opvalt is dat de naamsbekendheid van de diverse media zoals Spirit ze exploiteert onder ouderen aanzienlijk lager is dan bij de totale Rotterdamse bevolking. Het meest opvallende resultaat is dat de naamsbekendheid van Stadstext-interactief bijna nul is bij 55 plussers. Bij 65-plussers is deze helemaal nul. De naamsbekendheid van de drie diensten neemt af naarmate men ouder is. Een opvallend resultaat is dat Internet zich mag verheugen op een relatief grote naamsbekendheid. Meer dan de helft van de ouderen heeft wel eens van Internet gehoord.

- *Het daadwerkelijk bereik onder ouderen*

Van de onderzochte media is gevraagd of men er wel eens naar kijkt of er gebruik van heeft gemaakt. Dit heet daadwerkelijk bereik.



Als we kijken naar de resultaten van de totale onderzoekspopulatie dan krijgen we onderstaande gegevens onder ogen.

Tabel 28: Bereik Rotterdamse bevolking van:

Medium	Percentage (absoluut N=387)
Stadstext	17 %
Stadstext-interactief	2 %
Internet	1 %

Zoals verwacht is het gebruik lager als de bekendheid van de diensten. De grootste discrepantie is er tussen de bekendheid van het Internet en het daadwerkelijk gebruik. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de media exposure over het onderwerp Internet. Kijken we naar het daadwerkelijk gebruik van ouderen dan krijgen we onderstaande gegevens onder ogen

Tabel 29: Bereik Rotterdamse ouderen van:

Medium	55 + (N=94)	65 + (N= 69)
Stadstext	10 %	7 %
Stadstext-interactief	1 %	0 %
Internet	0 %	0 %

Wat opvalt is dat het daadwerkelijk gebruik van alle drie de media bij ouderen lager is. Bij 65 plussers is deze daling nog sterker. Het daadwerkelijk bereik van Stadstext-interactief is nihil. Voor Internet geldt dat er geen enkele gebruiker tussen zit.

- *Bezit van PC thuis of op het werk ,en/of modem*

Er is ook gevraagd of men beschikt over een PC thuis of op het werk en of men er een modem bij heeft. Als eerste nemen we de resultaten van de totale onderzoekspopulatie eens onder ogen .

Tabel 30: Bezit Rotterdamse bevolking van;

	percentage (N=367)
PC thuis	17 %
PC werk	10 %
PC + modem	16 %

Als we deze getallen vergelijken met de onderzoeksresultaten van een studie van het Bureau Heliview dan blijkt dat het PC bezit in de Rotterdamse populatie veel lager is dan in Nederland. Deze hebben gevonden dat de Nederlandse huishoudens een PC penetratiegraad kennen van 54 %.

Kijken we naar het PC bezit thuis of op het werk, en/of modem van ouderen in Rotterdam dan krijgen we de volgende getallen onder ogen.



Tabel 31: Bezit Rotterdamse ouderen van;

	55 + (n=94)	65 + (n= 69)
PC thuis	10 %	6 %
PC werk	5 %	2 %
PC + modem	4 %	2 %

Wat opvalt is dat het bezit onder ouderen van een PC op het werk of thuis lager is dan bij de gemiddelde Rotterdamse bevolking. Het bezit van een PC of modem neemt verder af naarmate men ouder is.

#### 4.8.4 Conclusies van kwantitatief onderzoek

De naamsbekendheid van Stadstext onder ouderen is duidelijk lager dan de naamsbekendheid onder de totale Rotterdamse bevolking. Bijna een kwart van de 55 plussers hebben wel eens van Stadstext gehoord en zo'n 10% van de 55 plussers in Rotterdam gebruikt het ook wel eens. Stadstext-interactief daarentegen heeft een bedroevend lage naamsbekendheid (0%) en het gebruik onder 55- plussers is eveneens bedroevend. Een positief iets is dat bijna tweederde van de 55 plussers ooit van Internet heeft gehoord. Het PC bezit onder 55-plussers is lager dan bij de totale bevolking van Rotterdam. Zo'n 10 procent van de 55-plussers heeft een PC thuis staan. Hoe ouder de respondent hoe lager de scores op de drie onderzochte aspecten. Bij de 65 plussers zijn overal lagere scores gevonden. Als we deze gegevens vergelijken met de gegevens welke bekend zijn over het mediagebruik zoals genoemd bij het leefstijd domein vrijetijd dan is er een groot verschil te zien. Ouderen besteden zo is naar voren gekomen relatief meer tijd aan "oude media" (radio, televisie, krant) dan de gemiddelde Nederlander. Voor "nieuwe media" (Stadstext, Stadstext-interactief, Internet) geldt het omgekeerde. Om onder andere meer inzicht te verkrijgen waaraan dit kan liggen zijn er interviews afgenomen met een aantal ouderen (15)

#### 4.9.1 De Interviews

- *Interviews als basistechniek voor de gegevensverzameling*

Een van de methoden om relevante gegevens te verzamelen zijn interviews. De houding van ouderen ten opzichte van Stadstext en meer in het algemeen technologie kan het best achterhaald worden door ouderen zelf aan het woord te laten. Opzet van deze interviews is om vrijelijk een gesprek te voeren teneinde zoveel mogelijk verschillende ervaringen te vernemen. Om ouderen zoveel mogelijk de kans te geven vanuit hun leefwereld te praten is gekozen voor het houden van ongestructureerde interviews. In ongestructureerde interviews wordt gewerkt met een aantal richtinggevende vragen die aanleiding zijn tot een reactie.

Bij dit type interview liggen de inhoud van de vragen, de manier waarop en de volgorde waarin de vragen worden gesteld niet vooraf vast. Het is afhankelijk van de interviewsituatie welke vragen worden gesteld en welke antwoorden worden gegeven.



Het van te voren formuleren van vragen en mogelijke antwoorden, zoals dit bij gestructureerde interviews gebeurt, botst met het principe in kwalitatief onderzoek dat denkbeelden en vooronderstellingen over het te onderzoeken verschijnsel tijdens het interviewen zo min mogelijk een rol horen te spelen. (Maso, 1989). De interviewer heeft in ongestructureerde interviews een overwegend stimulerende rol. Dit houdt in dat een beginvraag wordt gesteld die aansluit bij de kennis en ervaring van de respondent. Daarna beperkt de interviewer zich voornamelijk tot het tonen van interesse in en acceptatie van hetgeen de respondent uitdrukt (Maso, 1989)

- *Het interviewen van ouderen*

Het interviewen van ouderen geeft enkele specifieke moeilijkheden, die te maken hebben met de kenmerken van ouderen als leeftijdsgroep. Hoewel de oudere niet bestaat en een interviewer elke geïnterviewde oudere als uniek individu moet benaderen, hebben ouderen in het algemeen een aantal kenmerken die van invloed zijn op het afnemen van een interview bij ouderen.

In de eerste plaats doet zich bij ouderen een achteruitgang voor in verschillende cognitieve en perceptuele functies, hetgeen een vraaggesprek kan bemoeilijken.

Als tweede is de wereld van de oudere vaak een hele andere dan de leefwereld van de interviewer, die zich meestal in een andere levensfase bevindt en in een andere tijd is opgegroeid (Emans, 1989). Bij het interviewen van ouderen gaat het er daarom steeds om dat de interviewer op zoek gaat naar begrippenkaders die betekenis hebben voor de te interviewen oudere en die tegelijk recht doen aan de bedoeling van het interview. Hiertoe is het belangrijk om voor het interviewen kennis te vergaren over de kenmerken van de te interviewen doelgroep, in dit geval de ouderen. Het zo dicht mogelijk aansluiten bij de belevingswereld van de oudere heeft als mogelijk positief gevolg dat de cultuurkloof tussen oudere en interviewer kleiner wordt, dat de oudere toepasselijke antwoorden kan geven en de betrouwbaarheid van de antwoorden stijgt.

Bij het interviewen van ouderen moeten twee fouten voorkomen worden. In de eerste plaats is er het gevaar elke respondent als 'typische oudere' tegemoet te treden. Deze stereotypering kan tot gevolg hebben dat de interviewer dan doof wordt voor alles wat niet 'bejaard' klinkt in de uitingen van de gesprekspartner. Een tweede gevaar is foute attributie. Dat houdt in dat de interviewer de oorzaak van communicatieproblemen toeschrijft aan de gevorderde leeftijd van de respondent. De basishouding van een interviewer moet daarom altijd neerkomen op het openstaan voor en het respecteren van de gesprekspartner, en op het voortdurend zoeken naar mogelijkheden om de eigen communicatiecodes en die van de gesprekspartner op elkaar laten aansluiten (Emans, 1989).

- *Vorbereiding op de gegevensverzameling.*

Een eerste onderdeel van de voorbereiding op de interviews bestond uit het verkrijgen van inzicht van de sociale kaart van ouderen. Hierdoor ontstond een goed beeld van hoe in ouderen in de maatschappij staan. De sociale kaart van de ouderen is in kaart gebracht door literatuur en statistieken te bestuderen en relevante informatie over te nemen.



Daarnaast is door het bestuderen van meer specifieke literatuur in het kader van het onderwerp van het onderzoek, meer inzicht gekregen in hoe ouderen tegenover informatietechnologie staan.

De literatuurstudie speelt overigens niet alleen een rol bij de voorbereiding op de interviews. Het bestuderen van literatuur had eveneens als doel om te kunnen bepalen in hoeverre de hiervoor genoemde onderzoeksvragen al beantwoord zijn. Tenslotte kan door de literatuurstudie een indruk verkregen worden van de thema's die met de probleemstelling samenhangen. Op basis hiervan kunnen en zijn de onderzoeksvragen geformuleerd. Aan de hand van de literatuurstudie kwamen een aantal thema's naar voren welke voor het onderzoek van belang zijn. Om toch meer inzicht te verkrijgen in hoe ouderen tegenover Stadstext en meer in het algemeen tegenover technologie staan zijn er oriënterende interviews gehouden met experts op het gebied van ouderen en in een enkel geval ouderen en technologie. Het betreft hier interviews met een achttal personen welke allen werkzaam zijn met ouderen in Rotterdam. Gegevens die hier verzameld zijn, zijn onder andere verwerkt bij het beschrijven van de sociale kaart van ouderen.

- *De benadering van de respondenten voor de interviews.*

De benadering van de ouderen is uitgesplitst naar 2 groepen. Namelijk de Stadstextgebruikers en de niet gebruikers van Stadstext. Dit is gedaan om te onderzoeken of er verschillen zijn te vinden in hun gedrag. De gebruikers zijn benaderd door een oproep op Stadstext te plaatsen. Hierin werd medewerking van 55 plussers gevraagd, om mee te werken aan een onderzoek. Deze oproep heeft in de periode 27-3-96 tot 29-4-96 op Stadstext gestaan. Op de Stadstextmenupagina stond de oproep welke luidde; "gezocht 55 plussers welke gebruik maken van Stadstext". De mensen die geïnteresseerd waren konden dan een informatiepagina opvragen waarin stond waar het onderzoek over ging en hoe ze zich op konden geven voor het onderzoek. Na een tweetal weken was er slecht een reactie van een 55 plusser. De werftekst is aangepast maar dit leverde niet genoeg respondenten op. Er kwam nog een reactie meer bij. Er is toen gezocht naar een andere oplossing. In de periode 13-12-94 tot 32-12-94 heeft er voor een ander onderzoek ook een oproep op Stadstext gestaan. Er waren toen ruim 60 reacties. Bij deze 60 reacties zaten ook een aantal 55 plussers namelijk 6. Deze mensen zijn benaderd en hiervan wilden er 5 hun medewerking verlenen aan het onderzoek. Totaal zijn er dus 7 interviews afgenomen met oudere Stadstext gebruikers. Deze interviews zijn gehouden in de periode van 09-05-96 tot en met 15-05-96.

De niet Stadstextgebruikers zijn benaderd door contact te leggen met de COSBO. COSBO staat voor Centraal Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen. Via deze organisatie heb ik een lijst gekregen met een willekeurig aantal ouderen erop. Na contact te hebben gelegd met een aantal ouderen zijn er 8 interviews afgenomen in de periode van 8-4-96 tot 12-4-96.



- *Methode van analyse*

De resultaten van de interviews worden uitgewerkt op basis van de itemlijst (zie bijlage) en met behulp van geluidsopnames van de gesprekken. Direct na afloop zijn deze geluidsopnames direct in een tekstverwerkingspakket verwerkt tot losse eenduidige uitspraken. Aan elke geïnterviewde is een code toegekend. De data-analyse bestaat eruit alle met elkaar samenhangende uitspraken te clusteren en steeds weer verder samen te vatten. Op deze wijze ontstond er een compact beeld van de verschillende componenten, en hun variaties, die tezamen de ervaring van de ouderen vormen. Hierbij worden de interviews geanalyseerd, en worden de resultaten per item geformuleerd.

#### 4.9.2. Resultaten interviews met niet-Stadstext gebruikers

Zoals al uit het kwantitatieve gedeelte bleek maken er maar weinig ouderen gebruik van de diensten welke Spirit aanbiedt. In de periode 8-4-96 tot en met 12-4-96 zijn er interviews afgenomen met een acht tal ouderen afkomstig uit alle windstreken van Rotterdam. Van deze personen waren er 6 van het mannelijke geslacht. De leeftijd varieerde van 61 tot 86 jaar. Na analyse van de gegevens komen de volgende resultaten naar voren

- **Stadstext**

De meeste geïnterviewde ouderen hadden nog nooit van Stadstext of Stadstext-interactief gehoord en het evenmin gebruikt. Redenen die ze aangaven voor het niet gebruiken van deze dienst hadden vooral betrekking op het feit dat ze niet met Stadstext (interactief) bekend waren. Een veel gehoorde uitspraak is "Wat moet ik er mee?". Sommigen hadden er wel van gehoord maar wisten niet hoe het werkte en konden ook niet de moeite opbrengen om dit onder de knie te krijgen. Een andere reden voor het niet gebruiken van Stadstext is dat de meeste geïnterviewde ouderen al gebruik maakten van andere media zoals de krant, de TV en de radio. Enkele vertelden dat ze veel naar uitzendingen van StadsTV keken als ze op de hoogte wilde blijven van het Rotterdamse nieuws. Een andere belangrijke informatiebron is het sociale netwerk. Door interactie met familie, vrienden en bekenden bleven ze op de hoogte van wat er zoal speelt in Rotterdam.

- **Elektronische diensten**

Het beeld welk naar voren kwam als er gevraagd werd waar ze aan dachten bij elektronische diensten was zeer gedifferentieerd en kwam niet in de buurt van de werkelijkheid. Er moest eerst uitgelegd worden wat elektronische diensten zijn en in welke vormen ze bestaan. Er werd hier ook ingegaan op Stadstext en Stadstext-interactief. Het bleek dat deze ouderen versteld waren van wat er al allemaal binnen hun handbereik ligt. Over het algemeen kan gesteld worden dat er ongeloof heerste welke soms omsloeg in onverschilligheid. Dit was vooral merkbaar bij de oudste respondenten. Na de uitleg wat elektronische diensten zijn reageerden enkele respondenten hierop met vragen als; "Wat gaat dat kosten?",



"Is dat niet heel erg moeilijk" of "dat is niets voor mij hoor!". Een enkeling meldde dat hij zeker eens gebruik zou gaan maken van Stadstext nu hij wist wat het inhield. Van Internet hadden deze ouderen wel gehoord maar wat het nu precies inhield wisten ze niet.

- **Informatiebehoeften en bevrediging**

Voor de ouderen die geïnterviewd zijn geldt dat deze allemaal op de hoogte willen blijven wat er in Rotterdam gebeurt. De manier waarop dat gebeurt interesseert ze niet zoveel. De meeste nieuwtjes die ze te horen krijgen halen ze uit de krant of krijgen ze te horen via hun sociale netwerk. Op vragen waarin gevraagd wordt naar wat voor informatie ze behoefte hebben kan geen eensluitend antwoord gegeven worden. Het varieert van politieberichten tot het weer, en van de plaatselijke politiek tot wat is er die avond op de TV. De respondenten zeggen tevreden te zijn over hun informatiebevrediging. Enkele uitspraken hierover waren: "Je kunt toch niet alles weten, ik heb al genoeg aan de huis aan huisbladen" of "De helft van de informatie die op je af komt heb je geen ene donder aan!", en "Ach jongen, kranten lees ik al jaren niet meer. Daar staan toch alleen maar leugens in".

- **Houding ten opzichte van de computers**

Twee van de geïnterviewde ouderen hadden een computer thuis. Ze gebruikten deze voornamelijk om tekst te verwerken. Deze teksten werden geschreven voor een vereniging waarbinnen zij actief zijn. Beide computers waren zwaar verouderd (XT-type). Respondenten zeiden wel gehoord te hebben van het Internet maar wisten niet wat het nu eigenlijk inhield. Ze hadden ook geen idee hoe ze hier gebruik van moesten maken en/of ze hier iets aan zouden hebben. De houding ten opzichte van computers komt bij ouderen ook als problematisch naar voren. Een telkens terugkerend verhaal is het verhaal van "Ik ga nu niets nieuws meer oppakken" of "Och dat Internet dat zal mijn tijd wel duren". Een aantal ouderen had wel interesse in computers. Dit waren ouderen uit de Stille Generatie. Deze zeiden ook enige ervaring te hebben met computers op hun werk, maar was toen niet een van hun favoriete bezigheden. Uitspraken als "computers zijn er voor jullie, en niet voor ons" en "Ik weet nog net hoe een computer eruit ziet" illustreren hun houding.

- **Houding ten opzichte van technologie.**

Na de analyse is het beeld naar voren gekomen dat deze ouderen niet alleen moeite hebben met informatietechnologie maar meer met technologie in de ruimste zin van het woord. Het grootste deel van de geïnterviewden maakten melding van het feit dat ze veel moeite hadden met het gebruik van allerlei huishoudelijke apparaten zoals de magnetron, video, radiowekker, Tv enz... Een steeds terugkomend iets is dat veel technische apparaten zoveel knoppen hebben dat ze niet meer weten waar welke knop voor is. Vroeger was het eenvoudiger. Je kon een apparaat aan of uit zetten, harder of zachter en dat had je het wel gehad, aldus een van de respondenten. De apparaten die nu op de markt zijn, zijn te ingewikkeld voor eenvoudig gebruik.



Er staan allerlei symbolen en Engelse termen op apparaten, waarvan ze geen idee hebben waarvoor deze eigenlijk staan. Opvallend was dat vijf van de acht ouderen moeite hadden, na een zenderwisseling, met het opnieuw instellen van de TV. Ze wisten totaal niet hoe dat moest en hebben het uit laten zoeken door een kennis of familielid die er wel verstand van had. Dit geeft wel aan hoe gebruiksvriendelijk/vriendelijk veel consumenten elektronica is voor ouderen. Een ander verhaal is het feit dat ze meldden dat ze geen moeite meer doen om een nieuw apparaat onder de knie te krijgen. Bij een van de ouderen deed de situatie zich voor dat ze een magnetron hadden gekregen van hun zoon maar dat deze nooit gebruikt werd. "Ik ga niet eerst een heel boek lezen voordat ik ermee kan werken " aldus de betreffende respondent. Gebruiksaanwijzingen welke bij de consumenten elektronica bijgesloten zitten zijn gebruikersonvriendelijk. "Een groot bezwaar vind ik vaak de handleidingen die je bij de apparaten krijgt. Deze zijn vaak heel klein geschreven en vaak staat diezelfde tekst er ook nog in 5 andere talen. Plus dan nog een keer dat ik de uitleg welke gegeven wordt zeer slecht vindt."

- **Houding ten opzichte van de maatschappij**

Misschien niet het eerste waar je aan denkt bij ouderen en informatietechnologie maar in elk interview is de houding van de oudere ten opzichte van de maatschappij naar voren gekomen. Misschien wel omdat de interviewer als een soort intermediair moet fungeren tussen de oudere en de maatschappij aangezien ze zelf moe zijn van het verkondigen van de "goede" boodschap. Een andere reden kan liggen in het feit dat de onvrede die er heerst bij oudere nu eens een gewillig gehoor heeft, aangezien de interviewer neutraal moet blijven en ze de ruimte heeft gegeven om vrijelijk over diverse onderwerpen te praten. Er is dan ook gekozen om informatie welke hierover verzameld is weer te geven aangezien de ouderen er zelf veel waarde aan hechten zoals gebleken is tijdens de interviews. De respondenten uit mijn onderzoek zo kan ik wel stellen zijn op de een of andere manier teleurgesteld in de huidige maatschappij. Een veel gehoord verhaal is dat zij Rotterdam na de oorlog opgebouwd hebben en dat andere daarvan nu profiteren. "We worden in de steek gelaten door de overheid" aldus een van de ouderen of "We krijgen stank voor dank". Enkele redenen die genoemd werden zijn dat de buitenlanders het voor hun verpesten, de jongeren geen respect voor ouderen hebben, de overheid steeds meer bezuinigd.

- **Discussie niet gebruikers.**

Hoewel het een klein aantal respondenten betreft, is er toch een aardig beeld ontstaan van de oudere niet-gebruiker van Stadstext en hun houding ten opzichte hiervan. De informatie is uiteraard niet betrouwbaar en generaliseerbaar. Voordat deze interviews gehouden werden bestonden er wel allerlei vermoedens en denkbeelden. Door deze informatie zijn deze vermoedens en denkbeelden versterkt. Het is dan ook aanbevelingswaardig om hierop vervolgonderzoek te verrichten. De resultaten zijn slechts een indicatie van wat er zoal speelt bij ouderen die onbekend zijn met elektronische diensten.



### 4.9.3 Resultaten gebruikers Stadstext

Er zijn een zeven tal gebruikers van vijfenvijftig jaar en ouder geïnterviewd. Zij kwamen uit alle windstreken van Rotterdam. Hiervan waren er vijf van het mannelijke, en drie van het vrouwelijke geslacht. De leeftijd van de respondenten varieert van 55 tot 81 jaar. Er moet opgemerkt worden dat vijf van de zeven respondenten tot de Stille generatie behoren.

- **Stadstext**

Het beeld wat naar voren komt, waarom de respondenten gebruik maken van Stadstext is het feit dat zij de meerwaarde van Stadstext ervaren. Factoren die deze meerwaarde bepalen zijn: de lage kosten (Stadstext is gratis), de actualiteit van het nieuws, je hoeft de deur niet uit, je kunt het 24 uur per dag raadplegen, en je kunt het tijdens het TV kijken tussentijds raadplegen. Wat verder naar voren kwam is het dat de respondenten zeer geïnteresseerd zijn in nieuws en meer in het bijzonder het Rotterdamse nieuws. Twee respondenten hadden geen abonnement op een krant omdat deze te duur werd. Zij haalden nu hun nieuws o.a. van Stadstext af en maakten ook gebruik van de andere teleteksten. Alleen in het weekend kochten zij nog wel eens een krant. De tevredenheid over de kwaliteit van Stadstext wordt over het algemeen goed bevonden. Waarover enkele respondenten klaagden was het gegeven dat sommige informatie op bepaalde pagina's niet dagelijks verversd werd. Ook was er geen regelmaat te ontdekken in de frequentie waarmee de informatie verversd werd. De ene keer stond bepaalde informatie drie weken lang op Stadstext en een ander keer maar drie dagen. Enkele respondenten vinden het jammer dat er geen foto's en plaatjes bij de tekst staan, zoals bij het service-channel. Een andere respondent merkte op dat de opmaak van alle teleteksten zo hoekig was en sinds deze een aansluiting had op het Internet nog amper gebruik maakte van Stadstext mede vanwege de onaantrekkelijkheid van de opmaak. Twee respondenten maakten ook regelmatig gebruik van Stadstext-interactief. Zij konden niet aangeven welke pagina ze vaak raadpleegden. Ze surfden als het ware over de pagina's heen om hun honger naar informatie te stillen. De meeste andere respondenten gaven aan dat ze de gebruiksvriendelijkheid van het systeem laag vonden. De reden van de gebruiksonvriendelijkheid waren per respondent verschillend. Enkele redenen zijn; gebruik van de (druktoets) telefoon. Hierdoor is de lijn bezet en zijn ze, zolang ze met Stadstext-interactief in de weer zijn, niet te bereiken. Een ander probleem is dat niet iedereen zijn telefoon in de buurt van de TV had staan. De kosten (6 cent p.m.) die verbonden zijn aan het gebruik van deze dienst werden eveneens als negatief beschouwd. Ze wisten echter niet precies wat het kostte, maar regelmatig kwam naar voren dat ze dachten dat er een tarief bij hoorde welke voor commercieel 06 nummer geldt. De niet gebruikers van Stadstext-interactief wisten niet dat er zoveel al mogelijk was met Stadstext-interactief. Dit had mede te maken met het gegeven dat de geïnterviewden telkens terugkeerde naar hun favoriete pagina's en niet verder rondkeken.



- **Elektronische diensten**

In tegenstelling tot de groep niet-gebruikers wisten deze respondenten vrij goed wat er met elektronische diensten bedoeld werd en wat ermee mogelijk is. Enkele respondenten maken gebruik van elektronisch bankieren en/of hadden aansluiting op het Internet. Het beeld wat naar voren komt bij de gebruikers van Stadstext is dat zij meer openstaan voor elektronische diensten en het gebruik ervan zien als een vrijetijdsbesteding. Of ze er ook gebruik van zullen maken is een ander iets, maar als het voor hen een uitkomst is en ze in het gebruik plezier beleven dan staan ze hier wel willend tegenover. Ook hier komt de meerwaarde naar voren die elektronische dienstverlening voor moet hebben op normale dienstverlening. Een respondent meldt dat hij pas zijn boodschappen via TV zou bestellen als hij dit echt zelf niet meer kan. Op dit moment gaat hij nog het liefst zelf boodschappen doen om zo een contact met de buitenwereld niet te verliezen. Een uitspraak van deze persoon is "zo kom ik nog eens buiten en maak ik een praatje met Jan en alleman".

- **Informatiebehoefte en bevrediging**

Het beeld wat naar voren komt is dat gebruikers van Stadstext hun informatiebehoefte bevredigen op verschillende manieren. Het is niet zo dat Stadstext andere media verdringt. In een enkel geval gaat dit wel op. Deze keuze werd ingegeven door de factor kosten. Stadstext is een aanvulling op hun bronnen van informatie. Ze raadplegen ook vaak andere teleteksten. Voor bepaalde informatie maken ze wel bewust gebruik van Stadstext zoals het lokale nieuws en wat er s avonds op TV komt. Verder maken zij gebruik van andere media net zoals niet-gebruikers van Stadstext ook doen.

- **Houding ten opzichte van computers**

Uit de gesprekken met Stadstext-interactief gebruikers komt het beeld naar voren dat deze een positievere houding ten opzichte van computers hebben dan niet Stadstextgebruikers. Vijf van de zeven respondenten waren dan ook in het bezit van een PC. Deze respondenten zijn rond de zestig jaar en het blijkt dat deze op hun werk al in aanraking zijn gekomen met computers. Twee respondenten hebben tevens aansluiting op Internet. Ze zien hun computer gebruik echt als een hobby en niet zozeer als een noodzakelijk iets. De twee Internet gebruikers zijn over het algemeen altijd al geïnteresseerd geweest in computers en zijn nog steeds erg leergierig wat betreft nieuwe ontwikkelingen op dit gebied. Een respondent van 81 jaar heeft ook een aansluiting op het Internet. Deze man is werkzaam geweest op de grote vaart als kapitein, en heeft zo doende veel van de wereld gezien. Deze man meldt dan ook dat hij thuis vanuit zijn luie stoel via Internet de wereld rond reist. Wat verder naar voren gekomen is, is dat de meeste respondenten zich bewust zijn van de mogelijkheden van computers en informatietechnologie. Dit geldt vooral voor diegene die in het bezit zijn van een computer. Ze zien de opkomst van informatietechnologie ook niet zozeer als een bedreiging maar eerder als een uitdaging. Wat wel naar voren komt is dat de gebruiksvriendelijkheid van de hardware maar vooral van de software vaak te wensen overlaat. Ze hebben vrij regelmatig problemen met het gebruik van hun computer. Enkele respondenten hebben een computercursus gevolgd bij het Gilde.



Verder wordt er opgemerkt dat een computer om te Internetten voor veel ouderen financieel niet haalbaar is en dat hier terdege rekening mee moet worden gehouden.

- **Houding ten opzichte van technologie.**

De houding die Stadstext gebruikers hebben ten opzichte van technologie is positiever te noemen dan bij de niet gebruikers. Deze ouderen melden minder vaak moeite te hebben met allerlei elektronische apparaten. De redenen die ze hiervoor aangeven zijn dat de meesten altijd al geïnteresseerd geweest zijn in technische apparaten. Ze vinden het leuk om te onderzoeken hoe iets werkt zodat ze van het aangeschafte apparaat ook maximaal gebruik kunnen maken. Twee respondenten melden echter dat ze nog niet eens de videorecorder kunnen programmeren. Het zou ze wel lukken zo melden zij, maar daarvoor moeten ze eerst de hele gebruiksaanwijzing doornemen. Respondenten die melden een positieve houding ten opzichte van technologie te hebben melden echter wel dat veel apparatuur te ingewikkeld is als je geen interesse hebt in technologie. Ze kunnen zich wel voorstellen dat een hoop ouderen problemen hebben met diverse technologische apparatuur. Wat verder naar voren is gekomen is dat deze ouderen zich ervan bewust zijn dat technologie hun leven kan veraangenamen. Een van de respondenten haalt het gegeven aan dat Thuiszorg Rotterdam een alarmeringsdienst heeft. Deze dienst zou verder uitgebouwd kunnen worden met beeldtelefonie, zodat de hulpverlener aan de andere kant van de lijn de situatie waarin de oudere verkeert nog beter kan beoordelen.

- **Houding ten opzichte van de maatschappij**

De houding ten opzichte van de maatschappij wat betreft de Stadstextgebruikers is over het algemeen positiever te noemen dan die van de niet gebruikers. De gebruikers geloven meer in de maakbaarheid van de maatschappij waarin ze staan. Toch maken enkele opmerkingen in de trant van "de beste tijd van de welvaart hebben we toch wel gehad" en "het zal in de toekomst voor ons wel minder worden". Enkele merkten ook dat de maatschappij zich verhard en dat je moet schoppen en schreeuwen om overeind te blijven anders walsen 'ze' over je heen. Ze zijn blij dat ze nu gepensioneerd zijn en kunnen genieten van hun vrijetijd. De geïnterviewde ouderen leggen zich niet neer bij het feit dat er gekort wordt op ouderen en meer specifiek op de zorg voor ouderen. Er is een stuk politiek engagement.

- **Discussie gebruikers Stadstext.**

Wat hier opgemerkt moet worden is het gegeven dat zes van de acht respondenten tussen de 55 en 65 jaar oud. Dit heeft uiteraard zijn weerslag op de resultaten. Hoe jonger mensen zijn hoe groter de kans is dat ze op hun voormalige werk al ervaring hebben opgedaan met computers en informatietechnologie. Tevens kan het feit dat jonge ouderen een groter deel van hun leven voor de boeg hebben dan 75 plussers invloed hebben op hun houding ten opzichte van informatietechnologie en elektronische diensten. Ze zijn er zich waarschijnlijk bewust van, dat nieuwe technologische ontwikkelingen voor hun nog wat kunnen betekenen. Hoewel het een klein aantal respondenten betreft, is er toch een aardig beeld ontstaan van de oudere gebruiker van Stadstext en hun houding ten opzichte hiervan.



De informatie is uiteraard niet betrouwbaar en generaliseerbaar. Voordat deze interviews gehouden werden bestonden er wel allerlei vermoedens en denkbeelden. Door deze informatie zijn deze vermoedens en denkbeelden versterkt. Het is dan ook aanbevelingswaardig om hierop vervolgonderzoek te verrichten. De resultaten zijn slechts een indicatie van wat er zoal speelt bij ouderen die bekend zijn met elektronische diensten.



## Hoofdstuk 5: Conclusies en Aanbevelingen

### 5.1. Inleiding

Zoals in de inleiding in hoofdstuk een gemeld is, zijn er twee ontwikkelingen in de maatschappij gaande. Vanuit deze twee ontwikkelingen is er een start gemaakt met het schrijven van de scriptie. Het antwoord op de vraag hoe deze twee ontwikkelingen met elkaar in verband staan, en of hieruit kansen voor Spirit voortvloeien wordt in dit hoofdstuk uiteengezet. De algemene onderzoeksvraag luidde: *In welke mate vormt de groep Rotterdamse ouderen (55+) een markt voor Spirit, nu en in de toekomst, en hoe kan Spirit hier het beste op inspelen?* Er wordt hier duidelijk een onderscheid aangebracht tussen nu en in de toekomst. De resultaten van het onderzoek zullen hier ook naar uitgesplitst worden. We zijn begonnen met het beschrijven van de demografische situatie van de ouderen in Rotterdam. Daarna hebben we de sociale positie van ouderen beschreven aan de hand van vier leefstijldomeinen. Hierdoor ontstond er een goed inzicht wat voor een positie ouderen innemen in de maatschappij. Vervolgens is er dieper ingegaan op de relatie ouderen en informatietechnologie. Het bleek dat deze relatie vrij problematisch ligt. De resultaten van het onderzoek naar de bekendheid, gebruik van de diensten van Spirit en het bezit van de PC zijn onder ander aanleiding geweest voor het houden van interviews met ouderen uit Rotterdam. Op basis van bovenstaande onderzoeksbevindingen volgen de conclusies.

### 5.2. Conclusies huidige Rotterdamse ouderen

Voor de situatie van nu zijn we uitgegaan van de twee groepen ouderen die te onderscheiden zijn. Namelijk de Stille Generatie en de Vooroorlogse Generatie. We zullen de conclusies nu per generatie beschrijven.

- **De Stille Generatie.** (55-65 in 1995)

Op dit moment is deze groep zo'n 55.000 ouderen groot. De verhouding tussen mannen en vrouwen ligt op 50/50. Het aantal huishoudens ligt uiteraard lager. Het gaat hier dan om een kleine 35.000 huishoudens. In de toekomst zal deze groep kleiner worden in aantal en ongeveer uitkomen op zo'n 37.000 personen in 2008. Als we hun sociale kaart bekijken dan komt het volgende naar voren. Op het gebied van wonen blijkt dat deze bijna allemaal nog zelfstandig wonen. Hun gezondheid is over het algemeen goed te noemen en ze maken daarom ook nog maar zelden gebruik van zorgvoorzieningen speciaal voor ouderen. De meeste van deze ouderen verrichten geen betaalde arbeid meer. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat veel van deze ouderen gebruik hebben gemaakt van de VUT. Het opleidingsniveau van deze ouderen is hoger als die van de Vooroorlogse generatie. Hieraan gerelateerd is het inkomen van deze generatie welke boven het gemiddelde ligt.



Omdat deze groep niet meer werkt hebben zij in verhouding veel vrijetijd. Veel van deze vrijetijd wordt besteed aan de media en dan voornamelijk aan televisie en radio.

- *De relatie met informatietechnologie*

Veel ouderen uit de Stille generatie hebben op hun voormalige werk ervaring met computers opgedaan. Een computer is voor hen daarom niet iets totaal vreemds. Ouderen uit de Stille generatie zijn opgegroeid ten tijde van de welvaart en hebben andere waarden en normen dan hun voorgangers. Volgens Becker (1992) zijn ze vrij materialistisch ingesteld. Doordat ze hoger opgeleid zijn en hierdoor ook een relatief hoger inkomen ontvingen hebben ze ook de financiële middelen om hieraan inhoud te geven. Hierdoor is een computer voor hen ook betaalbaar. Ouderen uit de Stille generatie geloven meer in de maakbaarheid van hun eigen lot. Ze staan mede hierdoor ook open voor nieuwe ontwikkelingen en dit kan acceptatie van innovaties ten goede komen. Deze ouderen zijn opgegroeid ten tijde van de opkomst van de consumptie maatschappij en zij zijn dus voor een groot deel gewend aan de snelle productwisselingen op de consumenten markt. Zij passen zich hierop makkelijker aan. Voor de ouderen uit de Stille Generatie geldt tevens dat zij een hoger aspiratieniveau hebben. Dit heeft onder ander te maken met het feit dat zij nog een groter deel van het leven voor de boeg hebben en niet bij de pakken neer willen gaan zitten. De individualiseringstrend hebben deze ouderen bewust meegemaakt en waarschijnlijk zal deze zich bij deze groep nog verder doorzetten. Informatietechnologie sluit hierbij aan. Een actieve vrijetijdsbesteding zal deze groep kenmerken. De Stille Generatie is minder afwijkend van later generaties. Hierdoor wordt het makkelijker voor Spirit om hier op in te spelen aangezien er minder drempels te nemen zijn dan bij de Vooroorlogse generatie. Hier liggen duidelijk mogelijkheden voor Spirit.

### **De Vooroorlogse generatie (65-85)**

Deze groep is groter als de Stille generatie aangezien het hier gaat om een groter leeftijdsklasse. Op dit moment bestaat deze groep in Rotterdam uit ruim 85.000 personen. De verhouding tussen mannen en vrouwen is niet gelijk. Deze ligt op ongeveer 60% vrouwen en 40% mannen. In aantallen huishoudens is deze groep goed voor zo'n 57.000 huishoudens. In de toekomst wordt de Vooroorlogse generatie snel kleiner. De voornaamste oorzaak hiervan is de natuurlijke sterfte. Een andere oorzaak is het feit dat veel van deze ouderen wegtrekken uit de stad naar een van de verzorgingshuizen welke voornamelijk buiten de stadsgrenzen liggen. In 2008 telt deze groep nog maar 22.000 personen. Hun sociale kaart ziet er als volgt uit. Veel van deze ouderen wonen nog zelfstandig maar naarmate de leeftijd vordert neemt dit snel af.

Het overheidsbeleid is erop gericht om deze ouderen langer zelfstandig te laten wonen. Dit onder andere door zorg op maat. Informatietechnologie kan hierin een rol spelen. Doordat de ouderdom met gebreken komt zijn er voor deze ouderen tal van zorg voorzieningen. Hun gezondheid neemt af en zorgvoorzieningen zijn noodzakelijk om hun zelfstandig bestaan voor deze groep te garanderen. Deze ouderen verrichten geen betaalde arbeid meer.



Voor de meeste ouderen van deze generatie bestaat het inkomen uit overdrachten. Het inkomen ligt hierdoor vaak lager dan gemiddeld. Wel verrichten zij nog onbetaalde arbeid in de vorm van vrijwilligers werk. Verder hebben deze ouderen veel vrijetijd. Een groot gedeelte van deze vrijetijd wordt net zoals bij de ouderen van de Stille Generatie besteed aan mediagebruik.

- *Relatie met informatietechnologie*

Voor de meeste van deze ouderen geldt dat zij nooit met computers hebben gewerkt. Hierdoor is het beeld wat zij hiervan hebben grotendeels gevormd. Onbekend maakt onbemind lijkt hier op te gaan. Daar komt nog bij dat deze ouderen vrij traditionele waarden en normen hebben. Zij nemen niet zomaar klakkeloos iets aan en ze staan bekend om hun kritische houding ten opzichte van innovaties en veranderingen. Zoals Becker(1992) zegt is deze generatie door grote externe krachten die het leven bepaald hebben pessimistisch over de maakbaarheid van het eigen lot. Dit heeft zijn weerslag op het oppakken van nieuwe dingen zoals onder andere informatietechnologische toepassingen. Voor veel ouderen uit deze generatie blijkt dat deze zich vaak vasthouden aan het geen ze al kennen. Veel innovaties laten ze aan zich voorbij gaan doordat de meerwaarde hiervan niet zien of omdat ze er onbekend mee zijn. Juist voor deze ouderen echter kan informatietechnologie oplossingen bieden, voor specifiek aan ouderdom gerelateerde problemen. We hebben hier echter te maken met een groot aantal drempels welke de acceptatie hiervan bemoeilijkt. Voor de diensten van Spirit geldt dan ook dat wil men dat deze diensten gebruikt worden men zeer gericht moet communiceren met deze ouderen wil men ze bereiken.

- *Conclusie algemene hypothese.*

De algemene hypothese die opgesteld is luidde "de Stille Generatie adopteert informatie en communicatietechnologie eerder dan de Vooroorlogse generatie". Deze hypothese is gebaseerd op enkele vooronderstellingen met betrekking op ouderen en informatietechnologie. Als we het beeld van de totale groep ouderen bezien dan kan hieruit geconcludeerd worden dat ouderen nog maar weinig gebruik maken van informatietechnologie en in het bijzonder de diensten van Spirit. De relatie tussen de twee benoemde maatschappelijke ontwikkelingen, te weten de groei van de groep ouderen en de opkomst van informatietechnologie is op dit moment nog problematisch.

Voor de Stille generatie is deze relatie beter te noemen dan de Vooroorlogse Generatie maar voor beiden geldt dat deze relatie nog geoptimaliseerd dient te worden. Het beeld welke naar voren gekomen is lijkt de bovenstaande hypothese dan ook te bevestigen.

### **5.3. Conclusies Rotterdamse ouderen in de Toekomst**

Het beeld van de huidige senior wordt voornamelijk gevormd door de Vooroorlogse generatie.



Activiteiten, rollen en de specifieke invulling van leeftijdgebonden behoeften zullen bij nieuwe generaties ouderen anders zijn. Hierdoor zal het negatieve beeld van ouderen meer en meer veranderen. In de toekomst nemen beide generaties in omvang af. Mede gezien het voorgaande zou je je dan ook afvragen of het zin heeft de relatie tussen deze ouderen en informatietechnologie te verbeteren. Naar de mening van de auteur heeft dit zeker zin. Vooral voor ouderen uit de Stille generatie geldt dat deze nog open staan voor nieuwe innovaties. Vooral op het gebied van zorg kan informatietechnologie nog een rol van betekenis spelen voor deze ouderen. Dit geldt tevens voor de Vooroorlogse generatie. Aangezien de overheid een beleid voorstaat welke erop gericht is ouderen zolang mogelijk zelfstandig een huishouden te laten voeren kan informatietechnologie hierin gedeeltelijk voorzien. Er moet dan voornamelijk gedacht worden aan elektronische zorgdiensten. Dus van videotelefonie en homeshoppen tot het op afstand monitoren van zorgbehoevenden. Om deze diensten succesvol te laten zijn zullen drempels weggehaald moeten worden. Meer over de drempels bij de aanbevelingen.

Er zullen weer "nieuwe" ouderen bij komen. De komende ouderen komen uit de Protestgeneratie en zijn in het jaar 2010 relatief gezien een grote bevolkingsgroep. Voor deze toekomstige ouderen geldt dat zij al veel meer met informatietechnologie in aanraking zijn gekomen. Onder andere op hun werk, maar ook thuis achter de multimedia PC als een nieuwe vorm van vrijetijdbesteding. Dit zal in de toekomst alleen nog maar toenemen. Zeker als dit gebeurt met de snelheid waarmee de laatste 10 jaar allerlei informatietechnologische toepassingen zijn ontwikkeld. Personen uit de Protestgeneratie hebben dit voor een groot gedeelte zelf in de hand. Becker (1992) zegt hierover " Door de omvang van de Protestgeneratie heeft deze een grote invloed op de maatschappij en is men gewend daarin een belangrijke rol te spelen en doorslaggevende invloed uit te kunnen oefenen." Deze eigenschappen maken het aannemelijk dat de protest-senior zich niet zal neerleggen bij een ongewenste situatie zoals we nu wel zien bij de Vooroorlogse generatie. Verder is het moeilijk om op basis van de gegevens in deze scriptie nog verdere toekomstbespiegelingen te maken.

#### 5.4.1. Marktmodel ouderen in Rotterdam

Om de onderzoeksresultaten nog te verduidelijken en een vertaalslag maken naar de markt maken we gebruik van 5 eerder genoemde lifestyles welke onderscheiden zijn door Willems en van den Wildenberg (1995).

Voor de situatie in Rotterdam is deze lifestyle typering gebruikt om een geschikte indeling te maken in de ouderenmarkt in Rotterdam. Wat hierbij opgemerkt moet worden is het feit dat lifestyle typering vaak verweven zijn met rollen, socio-economische achtergronden en generaties. Dat maakt het moeilijk om deze lifestyles te gebruiken. De basis waarop een persoon wordt ingedeeld in een bepaalde lifestyle is soms op een score van slechts een van de verklarende variabelen. Zo kan iemand als stil en teruggetrokken worden getypeerd als hij veel binnenshuise activiteiten ontplooit terwijl hij bijvoorbeeld via het Internet de hele wereld afreist en ook nog eens 3 weken per jaar op vakantie gaat naar Hawaii. Met deze beperkingen in het achterhoofd moet er gekeken worden naar het marktmodel.



Er is geprobeerd de theorieën welke in de eerste hoofdstukken aan bod zijn gekomen te verwerken in een algemeen model. Als eerste wordt genoemd het marktaandeel van de betreffende lifestyle. Dit is een schatting welke gebaseerd is op de onderzoeksresultaten van deze scriptie. Ten tweede is er een indeling gemaakt in welke generatie deze lifestyle het meest voorkomt. Dit is uitgedrukt in een verhoudingsgetal. Ten derde is er een indeling gemaakt bij welk ideaaltype van Rogers de lifestyle typering het beste aansluit.

#### *Marktmodel Ouderen in Rotterdam*

Lifestyle	Marktaandeel	Generatie	Rogers
Rijke actieven	10%	Stille 70 Vooroorlogse 30	Early adopters
Typische Grootouder	10%	Stille 30 Vooroorlogse 70	Late majority
Teruggetrokken onveiligen	40%	Stille 20 Vooroorlogse 80	Late majority
Geconfronteerd met gebreken	10%	Stille 10 Vooroorlogse 90	Late majority
Gezellig thuis in comfort	30%	Stille 50 Vooroorlogse 50	Early majority

#### **5.4.2. Communicatie met ouderen**

Zoals wel uit het onderzoek blijkt wordt er door de ouderen in Rotterdam niet veel gebruik gemaakt van de diensten van Spirit. Dit ligt vooral aan de onbekendheid met deze diensten en het niet zichtbaar zijn van de meerwaarde van de diensten bij potentiële gebruikers. Dit is gedeeltelijk op te lossen door gerichte communicatie op de ouderendoelgroep.

Om een goed produkt of dienst aan de man te brengen moet de juiste boodschap via het juiste medium bij de geselecteerde doelgroep terecht komen. Nu wordt er in Nederland maar zeer beperkt gecommuniceerd met ouderen. Naast de communicatie die gericht is op de totale markt zijn er globaal ook drie meer specifieke manieren om senioren te benaderen:

- Expliciet op oudere gerichte communicatie, waarbij geprobeerd wordt de relatie te leggen tussen oudere mensen en de geadverteerde dienst. Bij deze vorm moet men er op letten dat het merk "Spirit" niet geassocieerd gaat worden met ouderwets en stoffig. Kern van dit bezwaar zit niet zozeer in de doelgroep als wel in de vorm van de boodschap: Als een oubollige reclamecampagne wordt



opgezet zal het imago van het bedrijf inderdaad geschaad worden. Gebruikt men daarentegen positieve waarden van ouderen in een breed toegankelijke verpakking, dan is de boodschap niet schadelijk voor het bedrijfsimago.

- Indirecte of produkt communicatie waarbij niet de ouderen centraal staan maar de meerwaarde van de diensten. Men moet duidelijk maken aan de ouderen wat ze aan het gebruik van de diensten hebben. Je moet niet alleen naar buiten brengen dat je via Stadstext allerlei informatie kunt ontvangen maar juist wat de meerwaarde is die Stadstext brengt zoals de actualiteit van de gegevens, dat men het af kan lezen op het beeldscherm vanuit je luie stoel of dat er informatie op staat over huursubsidie welke ouderen kunnen ontvangen. Ook het teleshoppen zou meer aandacht verdienen om dit onder de aandacht te brengen van de ouderen.
- Transgenerationele communicatie waarbij gepoogd wordt de boodschap aan te laten sluiten bij meerdere generaties. Het lijkt de auteur van deze scriptie niet onwaarschijnlijk dat alleen de ouderen de meerwaarde van de diensten van Spirit niet zien. Je kunt je ook op meerdere doelgroepen richten met dezelfde boodschap.

### 5.4.3 Marketing en ouderen

Om zo effectief mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen dient een marketing-inspanning zo efficiënt mogelijk de doelgroep te benaderen. Dit kan via verschillende media. Als er gestreefd wordt naar gerichte communicatie bestaan de volgende mogelijkheden:

- *Specifieke media*

In Nederland heb je twee specifieke ouderentijdschriften maar dit is voor Spirit geen effectief medium aangezien Spirit zich richt op de Rotterdamse consumentenmarkt. Er zijn in Rotterdam wel een aantal specifieke organen welke zich richten op de Rotterdamse ouderen. Het gaat dan om organen van organisaties welke zich richten op ouderen. Zo heeft de ANBO (Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen) Rotterdam een orgaan genaamd Contact welke zich specifiek richt op ouderen in Rotterdam welke aangesloten zijn bij de ANBO. Het Gilde in Rotterdam brengt een aantal maal per jaar een Gildegids uit. Zo zijn er tal van organisaties en verenigingen in Rotterdam die zich specifiek bezighouden met ouderen en deze organisaties hebben eigen krantjes en periodieken met informatie welke zij aan hun leden kwijt willen. Via deze weg kan Spirit de ouderen bereiken.

- *Huis aan huis kranten*

Deze kranten die regionale informatie combineren met een grote hoeveelheid reclame worden door de ouderen meer dan gemiddeld gelezen. Aangezien iedereen in Rotterdam deze krantjes gratis kan krijgen lijkt het een juist medium om de boodschap welke Spirit heeft over te brengen.



- *Televisie*

Zoals is gebleken tijdens de kwalitatieve interviews kijken oudere Rotterdammers graag naar StadsTV. Het is bij uitstek een geschikt medium om de totale bevolking van Rotterdam te bereiken. Van StadsTV kan men op twee manieren gebruik maken namelijk via reclame of via een redactioneel onderwerp. Aangezien een redactioneel onderwerp betrouwbaarder en geloofwaardiger overkomt is het de moeite waard om te onderzoeken of hier mogelijkheden voor zijn.

- *Personen en instellingen*

Veel ouderen in Rotterdam komen of gaan naar verschillende instellingen en personen welke zich bezighouden met het geven van hulp en advies op het gebied van problemen die ouderen ervaren. Je moet hier dan denken aan dienstverleningscentra, huisartsen, apotheken, pedicures, thuiszorg verleners enz. Je zou deze personen en instellingen moeten zien te overtuigen dat ouderen er baat bij hebben Stadstext (Interactief) te raadplegen. Deze kunnen dan op hun beurt de ouderen voorlichten over Stadstext en Stadstext-interactief. Dit kan door middel van het vertellen over Stadstext en het meegeven van een folder of sticker. Dit zal vooral gedaan worden als de betreffende instelling en of persoon zelf ook informatie via Stadstext (Interactief) verspreid. Je slaat dan twee vliegen in een klap.

- *Cursussen en of voorlichtingsbijeenkomsten*

Om bovenstaande mensen bekend te maken met Stadstext (interactief) is het een goed idee om een cursus of voorlichtingsbijeenkomst te geven over het wat en hoe van Stadstext en Stadstext Interactief. Via deze weg maak je mensen die veel in aanraking komen met de ouderen wegwijs met Stadstext en deze kunnen op hun beurt de ouderen weer voorlichten. Deze cursussen en/of voorlichtingsbijeenkomsten kunnen ook direct voor de ouderen georganiseerd worden. Het TOER (Technologisch Oefencentrum Rotterdam) wil hier op inspelen en is van plan om met een cursus Stadstext (interactief) van start te gaan.

#### **5.4.4. Aanbevelingen**

In diverse artikelen worden richtlijnen aangeboden hoe ouderen benaderd moeten of willen worden. De belangrijkste aanbevelingen kunnen samengevat worden onder de noemer "betrouwbaarheid". Ouderen zijn, door ervaring wijs geworden, minder gevoelig geworden voor verkooppraatjes. Ze willen goede en onderbouwde argumenten horen. Ouderen willen goed kunnen beoordelen wat men aanschafft en bij wie. Dit vereist eerlijkheid en duidelijkheid in contact met ouderen.

Veel richtlijnen in de literatuur kunnen worden beschouwd als manieren om in te spelen op al dan niet terecht vermeende eigenschappen van ouderen. Omdat deze eigenschappen veelal op aannames berusten en kunnen variëren binnen de groep van ouderen, moet er voorzichtig met de aanbevelingen worden omgegaan.



De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Refereer aan de basisbehoeften van ouderen. Zoals elke groep wordt ook de groep ouderen gekenmerkt door een aantal specifiek aan deze groep gerelateerde kenmerken. Speel bijvoorbeeld in op de gebreken die ouderen hebben en zorg dat ze door middel van informatietechnologie deze behoeften kunnen vervullen. Denk hier bijvoorbeeld aan de beeldtelefoon.
- Focus op het produkt in dit geval een dienst. Ervan uitgaande dat ouderen een groter behoefte hebben aan rationele produktinformatie kunnen problemen met het afbeelden van ouderen voorkomen worden door alleen op het produkt te focussen. Er moet duidelijk zijn dat de dienst die aangeboden wordt niet speciaal voor ouderen is.
- Leg geen nadruk op de technologische mogelijkheden maar op het nut. Ouderen concentreren zich vooral op het directe nut dat het produkt of dienst kan hebben voor de huidige activiteiten. Men identificeert zichzelf minder dan jongeren met de aankoop of het gebruik.
- Appelleer aan universele waarden zoals: Gemakkelijk, veiligheid, geïnformeerd blijven enz... Voor ouderen geldt dat ze niet zozeer als een apart segment gezien willen worden. Rond ouderdom hangt een negatief imago, en niemand wil geassocieerd worden met oud en versleten.
- Houd er rekening mee dat ouderen niet gestigmatiseerd willen worden op hun leeftijd. Uit onderzoek is gebleken dat ouderen een voorkeur hebben hoe men benaderd wil worden. 25 % wordt het liefst benaderd met de term 60-plusser, 24% met de term ouderen, 19% als mensen met een hoge leeftijd, 13% als senioren, 11% als oudere mensen, en 6% met de term gepensioneerden. (Sretnak, 1994)
- Verdeel de marketing inspanningen op de ouderen in twee verschillende groepen. Namelijk de ouderen uit de Stille Generatie en de ouderen uit de Vooroorlogse Generatie. Bij de Stille generatie lijkt men meer kans van slagen te hebben als de bij de Vooroorlogse. Bij de Vooroorlogse generatie zal men zich voornamelijk moeten richten op de zorg kant. Je kunt hier dan denken dat via informatietechnologie voorlichtingsmateriaal bij ouderen thuis binnen komt. Of aan bijvoorbeeld het teleshoppen. Voor andere informatie en communicatie diensten geldt dat men zich hier niet speciaal zou moeten richten op ouderen maar meer op de totale bevolking van Rotterdam.
- Maak gebruik van diverse communicatiekanalen waarlangs men ouderen kan bereiken. Via de normale kanalen (radio, tv ,krant) is het grootste deel van de ouderen goed te bereiken. Voor meer lokale aangelegenheden zou men gebruik moeten maken van meer lokale media. Uit onderzoek is gebleken dat veel Rotterdamse ouderen naar StadsTV kijken. Dit is bij een geschikt medium.



- Zorg ervoor dat the user-interfaces van de diensten van Spirit overeenkomen met de fysieke en psychische karakteristieken welke ouderen vertonen. Voor de meeste ouderen geldt dat zij prima om kunnen gaan met technologische apparaten. Echter naarmate men ouder wordt nemen een aantal lichamelijke functies af. Speel hier op in door bijvoorbeeld extra grote toetsen, ondersteuning met spraak en of beeld.
- Maak gebruik van het principe van Design for all. Als ouderen met de diensten van Spirit goed om kunnen gaan dan kunnen jongeren er ook prima gebruik van maken. Houd dit principe in het achterhoofd bij het ontwikkelen van nieuwe diensten.
- Maak de diensten van Spirit makkelijk toegankelijk voor ouderen (o.a. door middel van bovenstaande aanbevelingen) en verleen hulp als er problemen zijn met het gebruik. Bijvoorbeeld via een helpdesk of een cursus Stadstext.
- Stel bij het ontwikkelen van nieuwe diensten speciaal voor ouderen de oudere consument centraal. Het ontwikkelen van produkten en diensten voor ouderen wijkt in wezen niet af van andere doelgroepen. Goede resultaten kunnen er geboekt worden als men de gebruiker al in een vroeg stadium betreft bij het ontwikkelingsproces. Hierdoor kan men het produkt of dienst beter afstemmen op de behoeften van de oudere consument
- Zorg dat de informatie welke Spirit aanbiedt aan ouderen overeenkomt met hun informatiebehoeften. Ouderen hebben zo blijkt uit onderzoek voornamelijk behoeften aan informatie over veiligheid, gezondheid, economische informatie (subsidies, vergoedingen), vrijetijd, rechten, en ziekten en medicijngebruik
- Zorg ervoor dat de ouderen de meerwaarde van elektronische diensten begrijpen. Dit kan door deze zichtbaar te maken en deze naar de ouderen toe te communiceren. Het voordeel wat met gebruik van informatietechnologie te behalen valt moet benadrukt worden. Men moet bij het teleshoppen niet benadrukken dat men dit thuis vanuit de stoel dingen kan bestellen maar juist dat men niet hoeft te sjouwen met de zware boodschappentas. Daar komt nog bij dat men hierdoor tijd overhoudt voor andere bezigheden waar men in principe meer behoefte aan heeft. Bijvoorbeeld een babbel met de buurvrouw.
- Wetenschappelijk onderzoek op het gebied informatietechnologie en de consument bevindt zich op dit moment nog in een beginstadium. Geredeneerd vanuit de sociale wetenschappen en specifiek de studie vrijetijds wetenschappen ligt hier nog een onontgonnen terrein. De effecten welke informatietechnologie kan hebben voor de vrijetijd dienen dan ook nader onderzocht te worden. Men kan hier dan denken aan tijd-ruimtelijke aspecten, tijdsbestedingsonderzoek, belevingsonderzoek, etc. De resultaten van dit soort onderzoek kan ons meer inzicht verschaffen op dit terrein, en hiervan kunnen verschillende maatschappelijke groeperingen voordeel hebben.



## Bijlagen



## Bijlage 1

### Literatuurlijst

Becker, H.A. (1992). *Generaties en hun kansen*. R.U. Utrecht.

Beckers, Th. Poel, H. van der. (1990). *Vrijetijd tussen vorming en vermaak*. Stenfert Kroese. Leiden

Beemt, A van den, Mommaas, H. (1996) *Informatietechnologie en De Wijk: Verbeelding van een proeftuin*, Vakgroep Vrijetijdwetenschappen, Katholieke Universiteit Brabant.

Bell, D. (1980). *The social Framework of the Information Society*,; The Micro-electronics Revolution, Oxford: Basic Blackwell.

Berlo, A. van. (1994). *Veilig en comfortabel wonen*. Centrum Techniek voor en door Ouderen, Eindhoven.

Blokland, H. (1981). *Wonen met meer vrijetijd*. Delft: Instituut voor Stedebouwkundig Onderzoek.

Boekholdt, M.A. (1991). *Paradoxes of Competition for Health*. Leeds. Nuffield Institute for Health. Service Studies. P 77-86.

Boekholdt, M.A. Nies, H. (1994). *De praktijk van vernieuwingswerk in de ouderenzorg*. Utrecht, Landelijk centrum GVO.

Bourdieu, P. (1986). *Distinction. A social critique of the judgement of taste*. London/New York: Routledge & Kegan Paul.

Bouwman, H. Veneboer, R. (1989). *Videotex in de huiskamer?*. in Bouwman en Jankowski [red]. *Interactieve media op komst*. Amsterdam. Otto Cramwinckel Uitgevers.

Business Week. (1989). *It's a PC it's a Tv its multimedia*. Vol 10.

Cuilenburg, J.J. van, Scholten, O. & Noomen G.W. (1991). *Communicatiewetenschap*. Couthino. Muiderberg

Dietvorst, A. (1993) *Tourist Recreation Development and Spatial Transformations*. Dictaat Landbouwuniversiteit Wageningen.

Dinklo, H (1994). *Huis, Tuin en Keuken IT*. Hollands Management Review. Vol 39. pp 43-52

Dinklo, H. (1994). *Kernbegrippen uit de informatietechnologie*. Stenfert Kroese, Leiden



Engel, J.F. Blackwell, R.D. (1982). *Consumer Behavior*. Chicago. Dryden Press.

Graaff, J.A. van der. (1994). *Strategie en beleid voor de Spirit organisatie*. Spirit. Rotterdam

Centrum voor Onderzoek en Statistiek (COS). (1993). *Traploos naar 2006*. Rotterdam.

Centrum voor Onderzoek en Statistiek (COS). (1994). *Statistisch jaarboek Rotterdam 1994*.

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1995). *Bevolkingsprognose voor Nederland 1995-2050*, Den Haag

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1990). *Statistisch jaarboek 1990*, Den Haag

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1990). *Inkomensverdeling 1990*. Den Haag.

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1991). *Statistisch jaarboek 1991*. Den Haag.

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1992). *Statistisch jaarboek 1992*, Den Haag

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1993). *Ouder worden in Nederland*, Den Haag

Claessen, L. Esch, G.F.M. van. (1988). *Jongbejaarden anders?*. Nijmegen. NIG.

Emans, B (1989) *Interviewen: theorie, techniek en training*, Groningen, Wolters Noordhoff.

Frissen, V. (1992) *Veelkijken als Sociaal Handelen*. Een Emperisch Onderzoek naar het verschijnsel veel televisie kijken in Nederland. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen. Katholieke Universiteit Nijmegen.

Ganzeboom, H. (1990). *Leefstijlen: Een theoretische en methodologische beschouwing met een empirisch voorbeeld*, Jaarboek van de Vereniging van Marktonderzoekers, 1989-1990, p130-131

GGD Rotterdam e.o. (1994) *Vitaliteit op leeftijd*, GGD-Beleidsplan collectieve preventie ouderen. Rotterdam

Graafmans, J.A.M. (1993). *Gerontology, the modelling of normal aging*,

Harris, B.F. Mills, M.K. (1981). *The acceptance of technological change in retailing. The case of scanners and item price removal. In the changing marketing environment. New theories and applications*, series no.47 pp. 66-69. Chicago. American Marketing Association.

Hart de, J (1995) *Tijdopname*, Rijswijk, Sociaal Cultureel Planbureau.



Hartkamp, F, Wielstra, A. (1994). *Stadstext in beeld, een onderzoek naar het bereik en gebruik van stadstext*. Spirit. Rotterdam.

Hartkamp, F. Kanters, E.(1996). *De bekendheid met, het gebruik en de waardering van teletekst, kabelkranten en Internet in Rotterdam*. Spirit Interactieve Diensten B.V. i.o. Rotterdam

Herweijer, G (1990) *Educatie op leeftijd*, Rijswijk, Sociaal Cultureel Planbureau

Heliview marketingservice. (1996). *Automatiseringskrant*, 8 maart 1996

Huijsman, R. (1992) *Gebruik van zorgvoorzieningen door ouderen. Ouderen en ouder worden in maatschappelijk perspectief*. Open Universiteit. Heerlen.

Huijsman, R. (1989) *Het gecoördineerd ouderenwerk in Maastricht: Een onderzoek naar het bereik van haar functies*. Maastricht, RUL, EGZ-reeks no 89-90.

Inglehart, Ronald. (1990). *Culture Shift in Advanced Industrial Society*. Princeton. Princeton University Press.

Jacobs,C. Ketting E. (1990). *GGZ in getallen 1990*. NeVg. Utrecht

Kappetijn, F.K. (1989). *Tele-informatiediensten: Recente ontwikkelingen*. In Bouwman, H. & Jankowski, N. (red), *Interactieve media op komst*. Amsterdam. Otto Cramwinckel.

Kerschner, P.A. Chelsvig, K.A. (1981) *The aged user and technology*. Paper presented at the Coference on Communication Technology and the Elderly: Issues and forecasts. Cleveland. Ohio.

Klapper, J.T. (1960). *The effects of mass communication*. Free Press. New York

Knulst, W. (1989). *Van Vaudeville tot video*. Empirisch-theoretische studie naar verschuivingen in het uitgaan en het gebruik van media sinds de jaren 50. (Sociaal en Culturele Studies 12) SCP. Rijswijk.

Knulst, W. Schoonderwoerd, L. (1983). *Waar blijft de tijd*. Onderzoek naar de tijdsbesteding van Nederlanders. (Sociale en Culturele Studies 4.) SCP. Staatsuitgeverij, Den Haag.

Knulst, W. Kalmijn, M. (1988) *Van woord naar beeld? Onderzoek naar de verschuivingen in tijdsbesteding aan de media in de periode 1975-1985*. SCP, Rijswijk.

Knulst, W. (1990) *Vrijtijdsbesteding in de jaren negentig*. In: *Jaarboek voor de Vereniging voor de Vrijtijdssector*. pp. 59-68. Den Haag.



Knulst, W. Beek, P. van (1990). *Tijd komt met de jaren*, Rijswijk, Sociaal en Cultureel Planbureau.

Kronjee, G.J. (1987). *Maatschappelijke uitstoting van ouderen*; OUD, Den Haag

Kocken, P.L. (1991). *Psychisch welbevinden op oudere leeftijd*, GGD Rotterdam en omstreken. GGD Rotterdam. Afd:Epidemiologie, rap. 91.

Loor, H.M. de, Midden, C.J.H. en Hisschemoller, M. (1992). *Publieksoordelen over nieuwe technologie. De bruikbaarheid van publieksonderzoek voor technologiebeleid*. Nederlandse Organisatie voor Technologisch Onderzoek. Den Haag.

Maso, I (1989). *Kwalitatief onderzoek*, Boom

Martin, J. (1994) *Telematic Society*, London Prentice Hall.

Mansfeld, J. (1987). *Is de wens de vader van de gedachte?*. medisch contact. Vol 41. pp 28.

Mannheim, Karl. (1928). *Das Problem der Generationen*. Kölner Vierteljahreshefte für Soziologie. vol 7. pp 157-185.

Ministerie van Economische zaken. (1994). *Actieprogramma Elektronische Snelwegen "van metafoor naar actie"*. Den Haag

Ministerie van Economische zaken. (1995). *Visie op versnellen*. Den Haag.

Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. (1991). *Uitdagingen op de weg naar de derde levensfase*. Rijswijk.

Nationale Kruisvereniging. (1988). *Kruiswerk thuis in gezondheid*. Bunnik.

Neijenhof, G. van. (1993). *Project huisbezoek ouderen*, SoZaWe Rotterdam, Sociaal Wetenschappelijke afdeling.

Opaschowski, H.W. (1991) *Freizeit in den Neunziger Jahren*. Jaarboek Vereniging voor de Vrijtijdssector. Den Haag.

Pons, T.G. (1991). *Senioren de doelgroep van de toekomst?!*. Brancheschets ABN Bank.

Rabitt, P. Collins, S.C. (1988). *Age and Design for new technology*. Manchester. University of Manchester.

Rijn, F. van. (1989). *Consumenten-telematica: Kansen op Succes?!*; in Bouwman en Jankowski, *Interactieve media op komst*, 1989, p. 98-108.



Rijsselt, R van. (1991). *Ouderen en maatschappelijke verandering*. Een cohortstudie naar veranderingen in de inkomenspositie, waardenorientaties en participatieniveaus van ouderen. Beusichem. Centraal Service Bureau De Betuwe B.V.

Rijt, G.A.J. van der. (1990) *Sociale ongelijkheid, orientaties op gezondheid en behoefte aan gezondheidsinformatie*. Tijdschrift voor Sociale Gezondheidszorg. Nr. 68 pp 261-267.

Rijt, G.A.J. van der. Cleophas, F. Vermeulen, P. Voorham, T. Schuurman, J. (1992) *Ervaren problemen en informatiebehoeften bij ouderen in Rotterdam*. in Massacommunicatie, 1992 vol 2. pp 103-116.

RMPD, (1989) *Home automation: Will the public buy it ?* London,

Rogers, E.M. & Shoemaker, F.F. (1971) *Communication of innovations, a cross cultural approach*. Free Press. New York.

Rubin, A.M. (1981) *Age ,Context and Television Use*. Journal of Broadcasting, (25) vol 1 pp 1-13.

Rubin, A.M. & Rubin, R.B. (1982). *Directions in Television and Aging Research*. Journal of Broadcasting. 26 (2) pp. 537-551.

Sigo. (1992). *Projectplan intelligente woningen voor ouderen/gehandicapten*, Hoensbroek.

Smeets, R. (1991). *60-plus in kaart gebracht*. Onze Tijd (46); pp 45-46.

Slaa, P. (1993). *Macht en onmacht in de informatiesamenleving :Wetenschap en Samenleving*, 1983 Vol 8. pp 4-9.

Sociaal Cultureel Planbureau (1990). *Sociaal en Cultureel rapport 1990*, Rijswijk, SCP/Samson.

Sociaal Cultureel Planbureau. (1994). *Rapportage ouderen 1993*, Rijswijk, Alphen aan de Rijn: SCP/Samson.

STG. (1990) *Ouderen worden in de toekomstscenario over gezondheid en vergrijzing, 1984-2000*, Utrecht. Van Arkel.

Timmermans, J.M. (1993). *Rapportage ouderen*. Sociaal Cultureel Planbureau. Rijswijk. Alphen aan de Rijn.

Tweede Kamer, (1990). *Nota ouderen in tel*. Vergaderjaar 1990-1991, 21 814, nrs. 1-2. 's-Gravenhage, SDU,

Vierkant, R. (1987). *Televisiekijken in Nederland*. Een onderzoek naar het Televisiekijkgedrag van de Nederlandse bevolking. Meppel. Krips Repro.



VNG, COSBO, (1991). *Ouderen in Rotterdam*.

Wouw, B.A.J. van der, Linse, P.L. (1990) *Binnenstad of Buitenwijk?* . Provinciaal Opbouw Orgaan Stichting Zeeland, Middelburg.

Willems en van den Wildenberg. i.o.v. Min E.Z. (1994) *Marktverkenning ouderentechnologie*. Den Haag.

Wijers, Thea. (1988). *De bekabeling van de consument*, in Helling jrg.1 nr 4/5 1988.



## Itemlijst

### 1) Introductie

\*voorstellen

\*toelichten onderzoek en onderwerp van het interview

\*toelichten verloop van het interview

\*toestemming vragen voor het gebruik bandrecorder en anonimiteit antwoorden van de geïnterviewde benadrukken

### 2) factoren op het niveau van de oudere

\* Geslacht

\* Leeftijd

\* Burgelijke staat

\* Opleiding

\* Beroepsgeschiedenis

\* Inkomen

### 3) Activiteiten vroeger en nu

\* (vroegere en huidige werkzaamheden en activiteiten van de respondent)

\* Vrijtidsactiviteiten

### 4) Gebruik van media in de vrijetijd.

\* van welke media (krant,radio,tv,teletekst) maakt men gebruik en wanneer?

\* Waarom juist die ?

\* Hoelang per dag maakt men er gebruik van ?

### 5) Informatiebehoeften

\* Waar informatie vandaan?

\* Wat voor programma's TV?

\* Naar welke radioprogramma's?

\* Informatiebevrediging?

\* Informatiebehoefte

### 6) Communicatiebehoefte

\* contact met familie, vrienden,kenissen.(Buitenwereld)

\* Op wat voor een manier? (daadwerkelijke ontmoeting of via telefoon of andere manier)

\* Bevrediging (Vindt U deze contacten genoeg of heeft U meer behoefte aan contact met anderen).

\* Eenzaamheid

### 7) Techniek

\* Houding t.o.v. technische huishoudelijke apparaten (TV, Radio ,Video, magnetron)

\* Gebruik van technische apparaten

### 8) Telematica



- \* Telematica of informatietechnologie
- \* Informatietechnologie voor ouderen
- \* Toepassing en/of gebruik van nieuwe technologie
- \* Stadstext (interactief), gebruik
- \* Waarom wel/geen gebruik
- \* Welke informatie maakt U gebruik
- \* Wat is de algemene indruk van stadstext (interactief)
- \* Wanneer kijkt men ernaar?

#### 9) Voorzieningen

- \* Voorzieningen/diensten i.v.m ouder worden?
- \* Voorzieningen/diensten gebruik?
- \* Voorzieningen/diensten gebruik zelfstandigheid
- \* Alarmdiensten voor ouderen

#### 10) Mobiliteit

- \* Huidige Mobiliteit

#### 11) Maatschappij

- \* Snelle ontwikkelingen in maatschappij.
- \* Houding t.o.v. maatschappij
- \* Perceptie van kansen
- \* Overheid
- \* Toekomst

#### Methode van analyse

De resultaten van de interviews worden uitgewerkt op basis van de itemlijst. Aan elke geïnterviewde is een code toegekend. De volgende stap is de intradomeinanalyse. Hierbij worden de interviews geanalyseerd en worden er conclusies geformuleerd per item.



Bibliotheek K. U. Brabant



17 000 01575709 0