

■ Senioren willen graag computers en mobieltjes, maar de eenvoud is nog ver te zoeken.

door Kees de Vré

Ouderen en elektrische apparaten hebben eigenlijk nooit een gelukkig huwelijk gevormd. Ze mogen elkaar best, daar ligt het niet aan. Ouderen vinden elektrische huishoudelijke apparaten namelijk erg handig, zo blijkt uit onderzoek van de drie ouderenbonden Anbo, Unie KBO en Pcob. Maar die niet te lezen gebruiksaanwijzingen en die vele knopjes met onduidelijke functies op videorecorders, mobiele telefoons en computers blijken voor velen een te hoge drempel om er echt iets van te maken.

De deze week geïntroduceerde simpele computer met een paar basisfuncties als internetten, e-mailen en tekstverwerken is een uitkomst, zegt Ciska van Harten, beleidsmedewerkster bij Unie KBO. „Ouderen voelen zich steeds meer buitengesloten door het toenemend aantal elektrische apparaten dat zij niet kunnen bedienen omdat ze veel te ingewikkeld zijn. Er wordt gewoon niet nagedacht door bedrijven dat ook ouderen het allemaal moeten kunnen bedienen. Toen drie jaar geleden de banken iedereen gingen verplichten om te pinnen, bleken veel ouderen daar grote moeite mee te hebben. We zijn toen wel gaan overleggen met de banken, maar dat was pas achteraf.”

Van Harten denkt dat het met name grote bedrijven zijn die de soepelheid missen om vooraf met groepen consumenten met speciale belangen zoals de ouderen te gaan praten. Dat blijft vreemd, erkent zij ook, want de groeiende groep ouderen moet toch een aantrekkelijke markt zijn. Van Harten hoopt dat kleine bedrijven in dat gat springen.

Volgens directeur Rob Rooken van SIM, het bedrijf van de simpele computer, zijn de meeste fabrikanten te veel gericht op „flitsend en snel en steeds maar weer nieuwe modellen. De ontwerpers zijn ook allemaal mensen van rond de dertig. Ik ben zelf zo’n computernerd, maar ik heb nou zo vaak in mijn omgeving gehoord dat het simpeler moet. En niet alleen van ouderen. Het zal me niet verbazen als ook veel jongeren onze simpele computer gaan kopen.”

Een woordvoester van Philips erkent dat ook jongeren steeds meer simpelheid willen. „Maar dan meer vertaald als gebruiksvriendelijk en niet per se minder functies. Die trend is duidelijk waarneembaar. We werken er hard aan om de door Philips beloofde simpelheid steeds meer in praktijk te brengen, technologie steeds toegankelijker te maken.” Of ouderen daarbij als aparte groep gebruikers met eigen specifieke wensen worden behandeld, laat de woordvoester in het midden. „Wij nemen alle doelgroepen mee.” Maar jongeren zijn natuurlijk veel interessanter, kopen steeds de nieuwste snuffjes en zijn bereid voor nieuwe diensten goed te betalen. „Dat zijn uw woorden”, aldus de Philips-zegsvrouw.

De ouderenbonden zijn door Philips één keer uitgenodigd om te komen praten over de specifieke behoeften van ouderen, zegt Ciska van Harten. „Dat was ongeveer een jaar geleden, maar daar hebben we nog niets van teruggezien of gehoord, terwijl we bij de NS wel succes hebben geboekt als het gaat om de werking van kaartjesautomaten.”

„Nou? geef Philips nog even het voordeel van de twijfel”, zegt dr. Jan Steyaert, docent aan de Universiteit van Antwerpen en de Fontys Hogescholen in Eindhoven. Hij houdt zich al jaren bezig met de relatie tussen technologie en sociale omgeving. „Philips is toch het eerste grote bedrijf dat ingaat tegen de trend dat apparaten steeds meer functies moeten hebben ten koste van de gebruiksvriendelijkheid. Zij leggen de lat hoog. Ik denk dat anderen zullen volgen.”

Volgens Steyaert komt dat ook door de komst van Europese wetgeving die overheden verplicht om bij de aanschaf van elektronica rekening te houden met de toegankelijkheid voor met name ouderen en gehandicapten. „Ik zie drie dingen gebeuren. Ouderenbonden zijn bezig met de vorming van consumentenpanels die ze uitbesteden aan fabrikanten. Dat is een sterke zet. Daarnaast moeten ouderenbonden veel meer met consumentenbonden gaan samenwerken. Dat gebeurt nu mondjesmaat. Er moet meer aan de weg worden getimmerd, meer media-aandacht worden opgeroepen. Het is nu allemaal wat te braaf. Tenslotte is er een leerproces gaande bij de productontwikkelaars. Er is bij studenten op universiteiten en hogescholen steeds meer aandacht voor de specifieke behoeften van ouderen en gehandicapten, mede ook door de komende EU-richtlijn en de groeiende vraag vanuit de ouderenbonden.”

Steyart benadrukt wel dat de achterstand van ouderen op het gebied van technologie, de zogenoemde zilveren kloof, kleiner wordt. „Er komen steeds meer ouderen die zijn vertrouwd zijn met computer- en communicatietechnologie. Overigens is er geen relatie tussen technologie en sociaal isolement. Isolement wil zeggen: in weinig of geen netwerken zitten. Dat is ook niet leeftijdsgebonden. In dit opzicht kun je wel zeggen dat de armen arm blijven en de rijken – met veel netwerken – door de toenemende technologische mogelijkheden rijker worden.”

Van de Unie KBO (275 000 leden) kreeg directeur Martin Schuurman van de inkoopcombinatie Yiggers de opdracht speciaal op ouderen gerichte telecomdiensten aan te bieden met de daarbij horende simpele mobiele telefoons. Hij ontdekte dat de onwil van de tussenhandel dit soort mobieltjes uit de winkels houdt. „Het soort simpele mobieltjes dat ouderen zoeken, met grote knoppen en een paar functies, bestaat wel degelijk. Ik vond ze bij importeurs. Zij blijken grote moeite te hebben met het vinden van klanten, omdat de telecomwinkels ze niet in hun assortiment willen opnemen. Die winkels zijn verwend met hoge verdiensten per klant en hebben geen enkel belang bij het aanhouden van producten waarmee nauwelijks iets te verdienen valt.”

Schuurman rekent voor dat een jongere die van veel mobiele telefoondiensten gebruikmaakt – sms'en, foto's versturen, mailen, internetten – KPN gemiddeld zo'n 40 euro per maand vangt. „Ouderen willen slechts bellen, vaak alleen maar bereikbaar zijn. Die leveren nauwelijks iets op, gemiddeld 10 euro per maand, zijn daarmee niet interessant.”

Toch is de behoefte aan simpele telefoons groot, weet ook Schuurman, maar de gevestigde belangen willen niet. „Philips maakt ze wel, daar zit niet het probleem, maar KPN, Vodafone, Telfort en T-Mobile zeggen: leuk, zo'n simpele telefoon, maar leg het maar bij Blokker, want wij willen niet. Het is toch een hiaat dat dit soort simpele apparaten niet in telecomwinkels te krijgen zijn. Ook ouderen willen het liefst naar zo'n winkel. Het is echt een gat in de markt. In Japan is laatst een seniortelefoon geïntroduceerd. Weet je dat dat ding het meest wordt gekocht door 20-jarigen!”

Seniorvriendelijke telefoons

Martin Schuurman lanceerde deze week een website waarop een serie van 8 seniorvriendelijke telefoons wordt aangeboden: www.mijntoestel.nl . Voor meer informatie over de inkoopcombinatie Yiggers: www.yiggers.nl .

Jan Steyaert is medeauteur van het boek 'Surfende Senioren'. Zie www.steyaert.com .

De uitslagen van het project 'Ouderen en techniek' zijn te verkrijgen bij de ouderenbonden, te bereiken via www.anbo.nl (tel. 030-2330060), www.uniekbo.nl (tel. 073-6123475) en www.pcob.nl (tel. 038-4225588)