

BEWAAR
GIDS

SAMEN DIGITAAL

Er gaat steeds meer online. Handig, maar soms ook ingewikkeld. Deze gids staat vol tips, trucs en hulplijnen. Plus verhalen over digitaal wijzer worden. Om te lezen, te leren én te bewaren.



ROOS SCHLIKKER

'In mama's tijd had je geen YouTube, Fortnite en spraakherkenning'



PRINSES LAURENTIEN

'Bij ons is de eettafel verboden terrein voor telefoons en andere apparaten'



DEKA WIELENGA

'Een cursus? Ik vraag het liever aan mijn kleindochter!'

15.000

In 2020 schonk de overheid 15.000 laptops aan schoolgaande kinderen.

Dat was hard nodig, doordat alle kinderen ineens online onderwijs kregen.



10.000

In 2020 en 2021 gaven overheid en bedrijven ruim 10.000 digitale apparaten aan mensen die dat tijdens corona nodig hadden.

Wist je dat er in Nederland...

- 10 miljoen mensen zelf aangeven dat ze over te weinig digitale vaardigheden beschikken
- 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn
- 1,7 miljoen mensen zijn met de leesbeperking dyslexie
- 1,6 miljoen mensen een motorische beperking hebben
- 1,5 miljoen mensen een kleurenzien-stoornis hebben
- 1,1 miljoen mensen een (licht) verstandelijke beperking hebben
- 947.000 mensen zijn met een visuele – en 772.000 mensen met een auditieve beperking

Let op

Vaak hebben mensen meer van de bovenstaande beperkingen, dus je kunt de cijfers niet bij elkaar optellen.

4.000.000

Ruim 4 miljoen Nederlanders zijn niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig zaken te doen met de overheid. Inloggen met je DigiD of aangifte doen op belastingdienst.nl kun je niet zomaar, dat moet je leren. En dat geldt voor iedereen, zowel jong en oud.

50%

Meer dan de helft van de 55+'ers voelt zich niet voldoende digitaal vaardig. Zij krijgen vooral hulp van

- kinderen 45%
- partner 18%
- experts 17%
- helpdesks 12%

HOE digitaal vaardig ZIJN WE?

Ook zo aan het worstelen met dat online geregeld? Je bent niet de enige!

17% van de Nederlanders heeft geen toegang tot een laptop of tablet. Het gaat om ongeveer 37.000 kinderen

Een vraag over overheidswebsites?

Voor het antwoord kun je gratis terecht bij al 300 Informatiepunten Digitale Overheid in Nederlandse bibliotheken. Ga naar de bibliotheek voor meer informatie of kijk op informatiepuntdigitaleoverheid.nl



2,5 MILJOEN Nederlanders kunnen moeilijk overweg met digitale apparaten

prinses
LAURENTIEN VAN ORANJE

‘Veel ouders en kinderen begrijpen elkaars werelden niet helemaal’

‘Moet ik inloggen om met je te praten – of kan dat zo?’

De zin die hierboven staat is een van mijn favoriete Loesje-teksten. Het vangt de kern van ons mens-zijn: hoe organiseren we ons sociale contact in een digitale wereld? Een digitale samenleving waar iederéén zich onderdeel van voelt, begint met het besef dat digitalisering voor iedereen iets anders betekent omdat ieder eigen behoeften heeft. Voor best veel mensen is het inmiddels de normaalste zaak van de wereld. Een appje sturen naar een vriendin, beeldbellen met je (klein)kinderen, een afspraak maken met de huisarts, online bestellen of je QR-code maken in de CoronaCheck-app. Maar voor heel veel mensen is het niet zo simpel. Dus mocht jij je hier onzeker over voelen: je bent niet de enige. Zo'n 2,5 miljoen mensen in Nederland vinden het moeilijk om met digitale apparaten te werken. Die onzekerheid is dus heel normaal én er zijn veel initiatieven en manieren om je te helpen.

Corona maakt nog zichtbaarder dat digitaal meedoen niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Denk

aan de vele duizenden kinderen die geen thuisonderwijs konden volgen omdat digitale apparaten of internet voor hen te duur zijn. Oudere mensen vertellen me ook over hoe ze hebben leren beeldbellen en eigenlijk spijt hebben dat ze dit niet eerder hadden geleerd. En ik spreek veel ouders en kinderen, die elkaars werelden eigenlijk niet helemaal begrijpen. Moeders maken zich zorgen over het gamegedrag van hun zonen en kinderen vinden het appgedrag van hun ouders vervelend. In ons gezin is de eettafel verboden terrein voor telefoons en andere apparaten, maar ook wij zijn er dagelijks mee bezig om de balans goed te houden in ons eigen leven en met elkaar.

De verhalen in deze bewaargids zijn vast herkenbaar, de oplossingen hopelijk verrassend. En om samen te werken aan een inclusieve samenleving, moeten we het óók over de uitdagingen blijven hebben. Dus daarom deze bewaargids, die – zonder inloggen – inspiratie, praktische tips en adviezen biedt.

Veel leesplezier!

Laurentien van Oranje

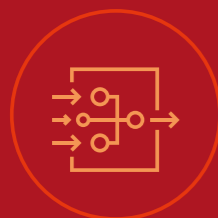


Vanuit de Number 5 Foundation is prinses Laurentien mede-initiatiefnemer van de Alliantie Digitaal Samenleven. Dit samenwerkingsverband zet zich in voor de digitale samenleving waarin iedereen mee kan blijven doen.



HOE IK DIGIWIJZER WERD

De maatschappij digitaliseert steeds verder. Wie niet is opgegroeid met een computer, heeft een achterstand. Deka, Wil en Fatiha werden digitaal wijzer, op hun eigen manier. 'Nooit gedacht dat ik dat allemaal zou kunnen.'



DEKA
'Een cursus volgen? Ik heb liever mijn kleindochter!'

—◆◆◆—
WIL
'IK KAN NU ZELF
INLOGGEN OP HET ONLINE
PATIËNTENPORTAAL'



—◆◆◆—
FATIHA
'Het maakt me
trots: ik ben
iets geworden
in deze maat-
schappij'



ONLINE MEEDOEN



WIL RUISENDAAL (72)

Wil leerde op latere leeftijd goed lezen en schrijven. Nu is zij taalambassadeur bij Stichting ABC, en doet ze online bijna alles zelf.

“Als kind heb ik veel achterstand opgelopen. Ik ben vaak blijven zitten en op mijn veertiende gaan werken. Ik kon toen nauwelijks lezen en niet schrijven: als ik papieren moest invullen, deed mijn vader dat. Na 38 jaar werken kwam ik in de ziektewet. Ik kreeg toen de kans om gratis naar school te gaan – en zo leerde ik toch nog lezen en schrijven. En nu is mijn belastingaangifte het enige wat ik niet zelf doe. Vroeger interesseerde het me allemaal niet, maar nu ga ik aan de slag als ik iets nieuws tegenkom. Zoals met het online patiëntenportaal van mijn huisarts en het ziekenhuis.

‘Mijn belastingaangifte is het enige wat ik niet zelf doe’

Ik heb een knieoperatie gehad en heb daarvoor zorg nodig. Mijn huisarts vertelde over dit portaal en legde uit hoe ik toegang kon krijgen. Ik schreef het op en ging het thuis proberen. Het lukte niet meteen, en ik word nerveus als ik iets niet kan. Maar ik doe alles het liefst zelf, dus ik probeerde het de volgende dag gewoon weer. En toen lukte het wél. Nu kan ik zelf mijn bloeduitslagen en afspraken bekijken.

Als taalambassadeur vertel ik anderen dat het de moeite waard is om te leren lezen en schrijven als je dat nog niet, of niet goed, kunt. Zodat ook zij de cursussen gaan volgen die ik heb gevolgd. En ik test voor Pharos bijvoorbeeld apps, patiëntenportalen en websites, om te zien of ze gemakkelijk te begrijpen zijn. Zo heb ik ook advies gegeven over de CoronaCheck-app. Ik heb hem inmiddels ook zelf op mijn telefoon staan – ik zing bij een koor, dus ik moet wel. DigiD aanvragen, App downloaden, het was zo gebeurd. Mijn buurvrouw snapte niet hoe

het werkte, dus ik heb het haar uitgelegd. Dat was het leukste wat ik heb gedaan: ik kon haar daar echt mee helpen. Ik hoop dat zij mij dan weer wil helpen bij het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart. Daarvoor moet ik zo veel stappen volgen, ik kom er niet uit. Maar dat is dan ook het enige. Whatsappen, mailen, bankieren, ik kan het allemaal zelf. Ik ben veel zelfstandiger geworden.”

Stichting ABC is een belangenbehartigingsorganisatie voor (en door) laaggeletterden in heel Nederland. [a-b-c.nl](https://www.ab-c.nl)



DEKA (91) EN DOCHTER NANETTE (56) WIELENGA EN KLEINDOCHTER CHRIS SCHRÖDER (20)

Als Deka Wielenga er online niet uitkomt, belt hij kleindochter Chris. Liever dan dochter Nanette. ‘Die zit sneller in haar irritatie.’

Nanette: “Mijn vader is heel nieuwsgierig: wij waren vroeger vaak de eersten met nieuwe gadgets als een cd-speler of dvd-speler. Dat redt hem nu: hij wil graag weten hoe het zit. Laatst heeft hij een Teams-vergadering van mijn werk bijgewoond, gewoon om eens te zien hoe dat gaat. ‘En waar zit jij nu?’ vroeg hij aan iedere collega. En toch: als je niet je hele werkende leven een computer hebt gebruikt, zoals mijn vaders generatie, dan sta je op een enorme achterstand. Ik heb mijn vader vaak geholpen met digitale zaken, maar ben ongeduldig. ‘Dat snap je toch wel, pap?’ vroeg ik dan. We zijn ook allebei nogal eigenwijs. Dus belt hij liever Chris, mijn dochter. Die is binnen tien minuten bij hem en helpt hem met van alles. En dat is maar goed ook. Neem nou de aanvraag voor die coronapas met DigiD, dat is voor ouderen toch bijna niet te doen? Als je niet zo’n lief kleinkind in de buurt hebt, word je echt buitengesloten.”

Deka: “DigiD – het zei me helemaal niets dat ik dat moest aanvragen. Ik probeer altijd eerst alles zelf, maar toen ik tijdens de aanvraag

niet verder kwam, belde ik Chris. En die komt dan braaf, blijft vriendelijk en kalm, tikt met snelle vingertjes iets in en in drie seconden is het geregeld. Met mailen heb ik inmiddels geen problemen meer, online bankieren,

‘MAILEN GAAT GOED, SKYPEN, NETFLIXEN: IK WORD STEEDS SLIMMER!’

skypen en netflixen gaat ook goed. Ik word steeds slimmer! Alleen WhatsApp blijft moeizaam: ik mail liever. Mijn dochter en kleindochter zitten de hele dag te klooiën met hun telefoon, die denken als een computer. Ik gebruik mijn telefoon soms twee dagen niet. Een cursus volgen? Ik heb liever mijn kleindochter.”

Chris: “Als ik opa help, leg ik in stapjes uit wat ik doe. Hij schrijft het op, we herhalen het samen en dan gaat hij zelf aan de slag. Ik ben geduldiger met opa dan mijn moeder, waarschijnlijk doordat er een generatie tussen zit. En ik denk graag mee: we hebben nu ingesteld dat opa de sms-code voor zijn DigiD als gesproken bericht op zijn vaste lijn krijgt. Straks als ik op kamers ben, kan ik niet zo makkelijk langskomen. Dan moet-ie het wel weten. Maar hij is goed op weg.”



CHANDRA VERSTAPPEN (57) EN FATIHA ESSALMY (53)
Bij Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen, werkt Chandra graag samen met taalambassadeur Fatiha om websites en apps over zorg en gezondheid te beoordelen.

Fatiha: “Bij moeilijke brieven moet ik anderen om hulp vragen. Dat maakt me boos: ik wil zélf mijn privédingen lezen. Mijn Nederlandse man deed alles voor me: schrijven, lezen en gesprekken voeren. Toen hij in 2013 overleed, wilde ik niet te veel gaan leunen op onze dochter en heb ik op school leren lezen. Door corona stopte dat, maar ik wil heel graag terug om meer te leren. Ik ben taalambassadeur bij Stichting ABC, voor mij een kans om meer Nederlands te praten.

Nooit gedacht dat ik dat allemaal zou kunnen! Ik ben trots, het geeft me het gevoel dat ik besta, dat ik iets geworden ben in deze maatschappij. In sommige landen tellen mensen die niet goed kunnen lezen niet mee. Maar wij zijn ook slim! Wij leren van jullie, maar jullie leren ook van ons.”

Chandra: “Dankzij de expertise van Fatiha en haar collega-taalambassadeurs kan ik mijn werk doen. Zij leren me zo veel, bijvoorbeeld welke woorden je

‘Een paar jaar geleden kon ik nog geen computer aanzetten, nu lees ik mails en appjes’

In coronatijd kreeg ik een laptop te leen van Stichting ABC, zo kon ik doorgaan met het testen van websites op hun duidelijkheid. Een paar jaar geleden kon ik nog geen computer aanzetten, nu lees ik mails en appjes. Schrijven is nog te moeilijk, ook dat wil ik leren. Dan kan ik op YouTube intypen welke muziek ik wil beluisteren en kan ik mailtjes beantwoorden. Mijn dochter heeft me laten zien hoe Snapchat en Instagram werken en online geld overmaken kan ik ook.

niet moet gebruiken op een website en welke woorden dan weer wel. Sommige mensen haken definitief af als ze iets niet begrijpen. Daarom is het zo belangrijk wat Fatiha doet. Iederéén vindt het fijn om eenvoudige teksten te lezen. Als ik Fatiha mail, gebruik ik korte zinnen en witregels. Zij stuurt een spraakberichtje terug. Heel gezellig, én ze maakt gebruik van digitale toepassingen. Ik zie hoe haar zelfvertrouwen groeit.” □

GELIJKE KANSEN OP GEZONDHEID

voor iedereen, dat wil Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen. Taalambassadeurs helpen daarbij, onder meer door gezondheidsapps en -websites te testen op begrijpelijk taalgebruik, afbeeldingen en gebruiksgemak. [pharos.nl](https://www.pharos.nl)

ONLINE CONTACT **ZO** MET DE OVERHEID GEREGELD

Huiverig om achter die computer te gaan zitten voor het noodzakelijke online contact met de overheid? Zet die eerste stap en daarna gaat het steeds makkelijker. **Vijf belangrijke momenten plus de mogelijkheden.**

1

OVERLIJDEN VAN EEN NAASTE

- De **uitvaartondernemer** meldt het overlijden bij de Burgerlijke Stand.
- De **gemeente** meldt het overlijden in de Basisregistratie Personen zodat bijvoorbeeld pensioen, AOW en zorgtoeslag vanzelf stoppen.
- Dan komen de taken van de **nabestaande**. De overheid heeft daar checklists voor, afgestemd op elke situatie.
- Om over na te denken: je **digitale nalatenschap**. Wie erft jouw digitale bestanden en accounts na jouw overlijden?

Handige sites

- ➔ rijksoverheid.nl/onderwerpen/overlijden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-overlijden
- ➔ veiliginternetten.nl/digitaal-nalatenschap
- ➔ seniorweb.nl/digitaal-nalaten

2

Paspoort en rijbewijs vernieuwen

Elke tien jaar* zijn het paspoort, de Nederlandse identiteitskaart en het rijbewijs aan vernieuwing toe. Zo gaat dat:

- Maak een afspraak via de website van je **gemeente**. Neem een officiële pasfoto en het huidige identiteits- of rijbewijs mee naar de afspraak.
- Zo'n vijf tot zeven werkdagen later ligt het nieuwe paspoort, de identiteitskaart of het rijbewijs klaar op het gemeentehuis.

Goed om te weten

In steeds meer gemeenten kun je je rijbewijs online laten verlengen. Daarvoor hoef je alleen nog maar naar een door de RDW - die verantwoordelijk is voor alle rijbewijzen - erkende fotograaf, die je foto en handtekening digitaal opstuurt naar je gemeente. Check op rdw.nl of dat kan in jouw gemeente, welke fotografen erkend zijn en wat je precies moet doen.

*Uitzonderingen zijn personen onder de 18 (elke vijf jaar een nieuw paspoort) en 75-plussers (elke vijf jaar een nieuw rijbewijs).



3

UIT ELKAAR GAAN

Als je uit elkaar gaat na een huwelijk of geregistreerd partnerschap gaat dat vaak gepaard met verdriet. Logisch dat je hoofd dan niet staat naar een keurige administratieve afhandeling. Gelukkig hoef je niet het wiel uit te vinden: er staat heel veel handigs online, waar je in deze moeilijke tijd op kunt terugvallen.

HANDIGE WEBSITES

Algemene informatie over scheiden

- ➔ rijksoverheid.nl/onderwerpen/scheiden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-scheiden-of-uit-elkaar-gaan

Wat zijn de financiële gevolgen van scheiden?

- ➔ wijzeringeldzaken.nl/uit-elkaar-gaan
- ➔ startpuntgeldzaken.nl/nibud/alle-geldplannen/geldplan-scheiden

Wat gebeurt er met het gezamenlijke bezit?

- ➔ nibud.nl/consumenten/uit-elkaar-de-inboedel-verdelen
- ➔ eigenhuis.nl/wonen/woonsituatie-verandert/uit-elkaar

Informatie over co-ouderschap

- ➔ nibud.nl/consumenten/co-ouderschap

VEILIG ONLINE

Online zaken regelen met de overheid begint allemaal met het aanvragen van een **DigiD**. DigiD staat voor Digitale Identiteit en het is een soort **digitaal paspoort**, waarmee je aantooit wie je bent. Met je DigiD kun je op een veilige manier gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld je gemeente, de Belastingdienst, het UWV, maar ook met je zorgverzekering en het ziekenhuis.

Aanvragen DigiD

- ➔ digid.nl

Uitleg over en oefenen met DigiD

- ➔ digid.uabc.nl



Gelukkig hoeft niemand het wiel uit te vinden: er staat heel veel handigs online



5

Eigen bedrijf beginnen

Wil je een eigen bedrijf beginnen? Ook dat gaat gepaard met het nodige geregeld. Op internet staat allerlei nuttige kennis.

- Alle informatie voor beginnende ondernemers: ondernemersplein.kvk.nl.
- Inschrijven bij de Kamer van Koophandel (je bedrijf is dan automatisch ingeschreven bij de Belastingdienst): kvk.nl.
- Niet nodig voor zzp'ers en eenmanszaken, wél voor andere ondernemers: eHerkenning. Dat is een soort DigiD voor bedrijven om makkelijk online zaken te doen met veel (overheids)instanties. Regelen via eherkenning.nl.
- Berichtenbox voor bedrijven. Zo kun je veilig digitale berichten met overheidsinstellingen uitwisselen. Aanmaken via berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl.
- Nog een aanrader: Standard Business Reporting, om snel, veilig en foutloos gegevens zoals jaarrekeningen en belastingaangiftes uit te wisselen met instanties. Aanvragen via sbr-nl.nl.



Voordeel van al dat online geregeld: veel minder in de rij staan

HULP NODIG?

Al die overheidszaken die tegenwoordig online gaan: het lijkt soms best ingewikkeld. Kom je er niet uit, dan kun je terecht bij al 300 **Informatiepunten Digitale Overheid**, in Nederlandse bibliotheken. Kijk op informatiepuntdigitaleoverheid.nl voor een bibliotheek bij jouw in de buurt.



4

18 JAAR WORDEN

Wordt je (klein)kind achttien jaar? Vanaf die leeftijd ben je wettelijk meerderjarig en moet je zelf je financiële zaken regelen. Daar komt best wat bij kijken. Uiteraard kun je er als (groot)ouder of verzorger bij helpen. Zes tips.

- 1 Een DigiD aanvragen.
- 2 Een zorgverzekering afsluiten.
- 3 Checken of je in aanmerking komt voor toeslagen voor bijvoorbeeld zorg en huur op belastingdienst.nl.
- 4 Scholieren: tegemoetkoming aanvragen op duo.nl.
- 5 Checken of je bankrekening nog bij jouw situatie past.
- 6 Een aansprakelijkheidsverzekering afsluiten (als je ouders of verzorgers die niet hebben).

WEBSITES

- ➔ doejediging.nl - ontwikkeld voor scholen, maar ook heel handig thuis
- ➔ rijksoverheid.nl/onderwerpen/achttien-jaar-woorden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-18-jaar-woorden

hulp
IK BEN
GEHACKT

Bankieren, winkelen, mailen, videobellen met (klein)kinderen of vriendinnen: er kan zó veel online. Maar er loert ook gevaar: phishingmails, hackers, WhatsAppfraude en nog veel meer. Gelukkig kun je jezelf daarvoor behoeden.



Tips

(Nóg) slimmer gebruikmaken van digitale apparaten? Zo gepiept met deze tips.

1

EERSTE STAP
De weg vinden op een computer, een tablet en internet: zet de eerste digitale stappen met de cursus **Klik & Tik**. Aangeboden in veel bibliotheken en op oefenen.nl.



2

GRATIS CURSUS
Met de cursus *Digisterker leer je in vier lessen hoe je zelf je zaken online regelt met de overheid*. Vraag ernaar bij de bibliotheek.

3

OMGAAN MET JE IPAD
In korte filmpjes én in begrijpelijke taal legt Gracia van iPad-cursus At Home alles uit over deze tablet. youtube.com/ipadecursusathome



Criminelen vertonen hun kunsten ook online. Drie trucs van internetfraudeurs én hoe je ze herkent.

WhatsAppfraude

Gezellig, een appje van je dochter: “Hoe gaat het, mam?” Ze heeft een nieuw mobiel nummer (met nog steeds dezelfde profielfoto) en, heel vervelend, ze zit in acute geldnood. Of je nu geld kunt overmaken? Op het rekeningnummer van iemand anders graag, want ze kan ook even niet bij haar eigen rekening. En anders stuurt ze je wel een betaalverzoek, een Tikkie.

Dank alvast! Als dit je overkomt – onbekend nummer, verzoek om geld en wel zo snel mogelijk – dan heb je te maken met een van de meest voorkomende vormen van online oplichting: WhatsAppfraude, ook wel hulpvraagfraude genoemd. Maak nooit geld over, tot je je dochter telefonisch hebt gesproken of hebt gezien. Doe anders direct aangifte bij de politie. politie.nl

Helpdeskfraude

En dan belt de helpdesk van Microsoft. Slecht nieuws: je computer is gehackt. Maar dat lossen ze meteen voor je op als je nu bepaalde software installeert:

daar helpen ze graag bij. Moet je wel voor betalen natuurlijk. En voor je het weet is er geld van je bankrekening verdwenen dat je nooit meer terugziet. Helpdeskfraude overkomt duizenden mensen per jaar.

een helpdesk – meestal zogenaamd die van een groot bedrijf als Google, Ziggo of een bank – beëindig dan meteen het gesprek.

Als iets te mooi lijkt om waar te zijn, is het dat meestal ook

Webwinkelfraude

Zo, dat is een interessante aanbieding! Dat zie je toch alleen maar online, zoiets. Met een paar klikken besteld, en dan ook nog thuisbezorgd – tot je nieuwe home-trainer of hippe outfit nooit aankomt. Webwinkelfraude, trap er niet in. Kijk altijd of de website-naam klopt – het is niet salando.nl maar zalando.nl –, of je contactgegevens kunt vinden en er een keurmerk genoemd wordt. En vooral: als iets te mooi lijkt om waar te zijn, is het dat meestal ook. □

➔ Meer informatie over online oplichting en hoe je je daartegen kunt beschermen vind je op veiliginternetten.nl.

4

PROBEREN?

Oefenen op je eigen telefoon: met Digikwis leer je videobellen, digitale foto's maken en veel meer. Een proefles ontvangen? Kijk op digikwis.nl.

5

SAMEN LEREN

Individuele lessen, inloopsprekken, online-cursussen of kleinschalige groepslessen door senioren: bij SeniorWeb vindt iedereen de geschikte computerhulp. Met landelijke dekking is er altijd een locatie in de buurt. seniorweb.nl



6

LEKKER WEGLEZEN
Behoeftte aan een groter lettertype op je computerscherm? Houd de **ctrl**-toets (Windows) of **cmd**-toets (Mac) vast en druk op **+**.

BEELD: GETTY IMAGES

BEELD: ANP / MAARTJE GEELS

DRIE VRAGEN AAN

neuropsycholoog

MARGRIET SITSKOORN

‘Het goede nieuws is dat je nooit te oud bent om te leren’

Wat zijn volgens jou de grootste gevolgen van onze digitale samenleving?

“Makkelijk in contact blijven met verre dierbaren, thuiswerken in coronatijd, iets nieuws opzetten vanuit je bureaustoel: de digitalisering brengt veel moois. Maar al die nieuwe technologie kan ook angst oproepen als je niet zo vaardig bent online. En wie wel vaardig is, heeft vaak moeite zich af te schermen van al die informatie die continu op ons afkomt. Het idee dat je altijd bereikbaar moet zijn en niets mag missen, kan leiden tot technostress. Met slecht slapen en een opgejaagd gevoel tot gevolg, tot zelfs angstgevoelens en depressie aan toe.”

Hoe kun je jezelf daartegen wapenen, ook als je niet zo digitaal vaardig bent?

“Het belangrijkste dat je zelf kunt doen is je aandacht leren focussen en leren leven naar prioriteiten. Zorg dat je geen speelbal van die overdaad aan informatie wordt, door zelf te bepalen waar je je aandacht aan geeft. Spreek bijvoorbeeld met jezelf af dat je je mail – of je telefoon – alleen checkt tussen bepaalde tijden en niet de hele dag door. En volg een cursus,

want de ontwikkelingen gaan snel. Het goede nieuws is dat je nooit te oud bent om te leren. Je hersenen hebben het vermogen zich je leven lang, in zekere mate, aan te passen aan wat je ze voorschotelt. Bovendien wordt je kortetermijngeheugen op latere leeftijd weliswaar slechter, maar je onthoudt juist beter wat je écht wilt onthouden. Stel je jezelf tot doel om digitale vaardigheden op te doen, dan kan dat. En ja, iets nieuws leren kost tijd, energie en frustratie. Gelukkig wordt je emotieregulering op latere leeftijd ook steeds beter: je ligt minder wakker van dingen.”

En hoe zit dat dan met kinderen? Hoe kun je ervoor zorgen dat die niet opgeslokt worden door de digitale wereld?

“Door ze uit te leggen welke gevaren ze online tegen kunnen komen, paal en perk te stellen aan schermtijd en ze daarin te begeleiden. Maar vooral door ze aan te leren zelf de controle te houden over hun aandacht – en dat kun je oefenen. Stel ze niet te veel bloot aan de onophoudelijke stroom aan korte infobytes van het internet, maar neem ze ook mee naar musea, kook samen en laat ze sporten bijvoorbeeld.” □



‘Nieuwe technologie kan angst oproepen als je niet zo vaardig bent online’

Veilig in 5 stappen

ZO BESCHERM JE
DIGITALE APPARATEN
TEGEN
CYBERCRIMINELEN

1 DOE UPDATES

Alle apparaten die met internet verbonden zijn – computer, mobiel, tablet, maar ook je modem/router of een smart-tv – moeten regelmatig **bijgewerkt worden naar de laatste versie**. Eventuele foutjes in eerdere versies kun je zien als een raampje waardoor een internetcrimineel binnen kan komen om gegevens te stelen of je apparaat over te nemen. Met een update gaat dat raampje weer dicht en blijven apparaten veilig. Zodra je ziet dat er een update beschikbaar is, doe hem dan direct. Of beter nog: **stel automatisch updaten in**, zodat je er zelf niet aan hoeft te denken.



3 GEBRUIK EEN VIRUSSCANNER

Door kwaadaardige software te installeren kunnen cybercriminelen zich toegang verschaffen tot je apparaten en zo bij je gegevens komen. Deze zogenaamde virussen zitten vaak in een link of bijlage van een mail, sms of app. **Een virusscanner spoort ze op** en verwijdert ze meteen. Op Windows-computers zit standaard de Windows Defender Firewall – vergeet niet hem te (laten) installeren! Op de Mac-computers van Apple zitten standaard virusscanners. Wil je nog meer beveiliging: in de App Store vind je nog meer scanners.

BELANGRIJK!

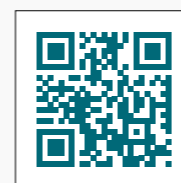
Geef nooit je telefoon uit handen aan iemand die je niet kent.

2 MAAK EEN BACK-UP

Met **een kopie van al je bestanden**, een back-up, sta je nooit met lege handen als er iets gebeurt. Bijvoorbeeld als je gehackt wordt, en alles kwijt bent. Maar het is ook handig voor als je laptop of tablet kapotgaat. Als je al je bestanden, foto's en apps al bij elkaar hebt, kun je zo weer van start met een nieuw apparaat. Je hebt de keuze tussen een fysieke back-up, zoals een harde schijf of usb-stick, of een back-up in de cloud. Met dat laatste sla je je bestanden op internet op, zodat je alleen een internetverbinding nodig hebt om erbij te kunnen. Maak bijvoorbeeld een Google Drive aan op drive.google.com of een OneDrive op onedrive.com, die je beveiligt met een wachtwoord. Computers met het Windows-10 besturingssysteem hebben standaard OneDrive.

VEILIGE STREEPJESCODE

Je ziet hem steeds vaker, de QR-code, oftewel Quick Response (snelle actie). Hij ziet eruit als een vierkante streepjescode. Als je de camera op je telefoon opent en op de QR-code richt (bij Android-telefoons wel eerst de Google Lens-app installeren), leidt hij je via een link naar een website. Bij sommige banken doe je via een QR-code betalingen en bij bepaalde zorgverzekeraars en telefoonproviders kun je ermee inloggen. Snel en veilig. Blijf wel alert: word je naar een website geleid met een dubieuze naam – ing.bank.nl in plaats van ing.nl – of een website zonder <https://> voor de naam, sluit hem dan meteen.



4 ZORG VOOR VEILIGE WACHTWOORDEN



HANDIGE TIP
Meer weten over online veiligheid? veiliginternetten.nl

Hoe langer het wachtwoord, hoe veiliger. Gebruik bij voorkeur een zin, met daarin hoofdletters, kleine letters, leestekens en cijfers en maak voor elk account een nieuw wachtwoord aan. Als een van je wachtwoorden in verkeerde handen valt, is de rest van je accounts in elk geval afgeschermd. Het allerveiligst is **tweestapsverificatie**, wat wil zeggen dat je in twee stappen inlogt. Met een wachtwoord én een code of een wachtwoord én een app. Je kunt dit zelf instellen bij bijvoorbeeld je Google-, Facebook- of WhatsApp-account. Schrijf je wachtwoorden liever niet op, ze kunnen in verkeerde handen komen. Neem een wachtwoordmanager: een soort digitale kluis waarin je al je wachtwoorden en gebruikersnamen veilig opslaat. Je hoeft alleen nog het wachtwoord van de wachtwoordmanager zelf te onthouden en hij vult daarna overal automatisch je inloggegevens in. Via Google vind je welke wachtwoordmanagers geschikt zijn voor jouw apparaten.

Checken hoe veilig een wachtwoord is?
veiliginternetten.nl/wachtwoordkraaktest

DE BANK STUURT NOOIT EEN LINKJE OM IN TE LOGGEN

5 EERST CHECKEN, DAN KLIKKEN

Cybercriminelen gebruiken linkjes vaak om een virus te installeren of om je naar een nep-site te leiden waar je je inloggegevens moet invullen. Die krijgen ze zo dus in handen en dat kan je veel geld kosten. Dit heet *phishing* – ze 'hengelen' naar informatie. Als je een bericht met een link of bijlage krijgt, bekijk dan goed wie de afzender is. Ken je die persoon of dat bedrijf? Zie je rare tekens of woorden in de link? Op checkjelinkje.nl check je heel eenvoudig of een link of betaalverzoek veilig is. Bedenk dat een bank je nooit zal vragen om via een link in te loggen: dat doe je alleen via de beveiligde omgeving van het internetbankieren. En als in het bericht wordt gevraagd om – via de link – snel geld over te maken, weet je sowieso dat het fout zit.



‘HALLO, waarmee kan ik helpen?’

Een wachtwoord kwijt, inloggen bij de gemeente, een foto mailen? Deze organisaties nemen de tijd voor al jouw computervragen.



STEPHANIE VERHAGEN
adviseur bij de KB, de nationale bibliotheek

“Ik hoorde laatst iemand zeggen dat ze niet alleen het internet op durfde: ze was bang om op een verkeerde knop te drukken. Maar waarom zou je het ook alleen moeten doen? Het is veel

is, maken we zelfs een vervolgspraak met een instantie voor ze. Bij onze veelal gratis digitale cursussen leer je – simpel gezegd – computeren, ook als je daar nog geen enkele ervaring

‘Bij onze cursussen krijg je het zelfvertrouwen de digitale wereld te ontdekken’

fijner als je iemand om hulp kunt vragen. In de bibliotheek kan dat. Op specifieke tijdstippen zitten er mensen in onze iPadcafés of op inloopspreekuren klaar voor alle computervragen. Bij de spreekuren van het Informatiepunt Digitale Overheid helpen we mensen hun zaken online te regelen met de overheid. Als het nodig

mee hebt. Zeker nu tijdens de afgelopen tijd is gebleken hoe belangrijk het is online mee te komen, is daar veel animo voor. In kleine groepjes met veel persoonlijke aandacht krijgen mensen het zelfvertrouwen om de digitale wereld te ontdekken. En dan zien ze dat er geen verkeerde knop bestaat.”

➔ informatiepuntdigitaleoverheid.nl



DANIËL DE LEVITA
directeur SeniorWeb

“Van beginners tot ervaren digifans: al 25 jaar kan iedereen die online vaardiger wil worden terecht bij SeniorWeb. We ondersteunen senioren bij computerproblemen, laten zien wat internet voor mogelijkheden biedt en leren mensen hoe ze zelf online uit de voeten kunnen. Al onze vrijwilligers zijn ook vijftigplus: die hebben het

‘Al onze vrijwilligers zijn ook vijftigplus’

geduld om stap voor stap aan leeftijds-genoten uit te leggen wat ze allemaal kunnen met hun tablet, mobiel en computer. Dat je dankzij een parkeer-app niet meer naar de betaalautomaat hoeft bijvoorbeeld, en gewoon vanuit je huis boodschappen kunt bestellen. Maar ook hoe je overheidszaken regelt, wat virtual reality is en hoe je omgaat met social media. Mensen zijn zo blij met wat ze leren, er gaat een wereld voor ze open. Tegen mensen die de online stap nog niet gezet hebben, zeg ik: ga het gewoon doen. En blijf het dan doen. Want dat wordt een positieve ervaring.”

➔ seniorweb.nl



WIETSKE KAMSMa
projectleider DigiHulplijn

“Dankzij corona is de gratis DigiHulplijn opgericht. Toen makkelijke ontmoetingsplekken als het buurthuis en de supermarkt wegvielen, bleek er behoefte aan een hulplijn voor computervragen. De lijn werd meteen goed gevonden. Ervaren vrijwilligers van SeniorWeb,

‘Je hoeft bij ons nooit het gevoel te hebben dat je iemand lastigvalt met je computervragen’

het Nationaal Ouderenfonds en een aantal bibliotheken hebben op elke vraag een antwoord. Hoe je een foto verstuurt via e-mail, waar je het telefoonnummer kunt vinden op de site van je zorgverzekeraar, wat je moet doen als je je wachtwoord vergeten bent... En daar nemen ze alle tijd voor: een gemiddeld gesprek duurt een kwartier. Waar familie nog weleens ongeduldig kan worden, hoeft je bij de DigiHulplijn nooit het gevoel te hebben dat je iemand lastigvalt. Als bellers ophangen, zijn ze gegarandeerd geholpen en weten ze waar ze terecht kunnen om nog meer te leren. En dat ze altijd mogen terugbellen.”

➔ [DigiHulplijn: 0800-1508 \(gratis\)](http://DigiHulplijn: 0800-1508 (gratis))

➔ dighulp.nl

BEELD: GETTY IMAGES



OVERZICHT

Meer handige adressen en nuttige websites waar je terecht kunt met al je vragen over online vind je op pagina 23.



WELKOM ONLINE

Het lesprogramma Welkom Online is speciaal bedoeld om ouderen digitaal vaardiger te maken. Je vindt het op welkomonline.nl en als je er behoefte aan hebt, kun je de **lessen met begeleiding** doen. Bel dan even het Nationaal Ouderenfonds op 088 – 344 20 00 om je aan te melden. Welkom Online is ontwikkeld door VodafoneZiggo – met medewerking van ECP/veiliginternetten.nl en Netwerk Mediawijsheid. Het lesprogramma wordt ondersteund door het Nationaal Ouderenfonds, VodafoneZiggo, Samsung Nederland en ASML. En, heel fijn, het is gratis!



STEFANIE VAN GEERT
projectmedewerker bij het Nationaal Ouderenfonds

“Wie digitaal vaardig is, komt beter mee in de samenleving. Maar als je de digitale ontwikkelingen niet zo hebt meegemaakt, niet weet hoe een tablet werkt of schrikt van een melding over cookies, denk je al snel: laat maar. Zeker als de

of onder begeleiding van een vrijwilliger. En die legt gerust tien keer uit hoe iets werkt. We horen van vrijwilligers vaak terug dat ze mensen zien groeien en zelfverzekender zien worden. En van cursisten krijgen we na afloop vaak brieven,

‘Door onze lessen voelen ouderen zich meer betrokken bij de maatschappij’

mensen in je omgeving geen tijd of geduld hebben om je te helpen. Daarom bieden wij Welkom Online, een gratis online lesprogramma dat VodafoneZiggo ontwikkelde om ouderen digitaal vaardiger te maken. Dat kun je in alle rust thuis volgen – zoals al bijna drieduizend mensen deden –

belletjes en mails: dat ze nu zo veel meer durven en zich vrijer voelen online. Ze voelen zich ook meer betrokken bij de maatschappij, blijkt uit onderzoek. Nu het weer kan, is het ook mogelijk Welkom Online als groepsles te volgen. Handig, want zo leer je van elkaar.”

➔ ouderenfonds.nl/welkom-online



Verre oorden

Paar keer klikken en je staat in Barcelona op de Ramblas, bij de Niagarawatervallen of de Acropolis. Zonder te reizen!

- ➔ seniorweb.nl/artikel/virtueel-wandelen-in-google-street-view
- ➔ seniorweb.nl/tip/wereldreis-maken-via-webcams

GEMIST

Documentaires, tv-series, films, detectives, kinderprogramma's: je kunt ze allemaal gratis terugkijken op npostart.nl.



DE NACHTWACHT VOOR JEZELF

Veel musea openden afgelopen jaar online hun deuren. Via hun website kun je er zelf rondneuzen. Echte aanraders zijn:

- 1 De huiskamerrondleiding rijksmuseum.nl/thuis
- 2 Zonder rij naar binnen in het Achterhuis annefrank.org
- 3 Heimwee-tv kijken (van Zeg 'ns Aaa tot Willem Ruis) beeldengeluid.nl

Filmpje pikken

Kijk digitaal naar films die nu draaien. Je kunt een abonnement nemen of per film betalen.

- ➔ pathe-thuis.nl, cinetree.nl of picl.nl

VOORLEZEN OP AFSTAND

Je kleinkinderen op afstand voorlezen? Op de site van Lees voort! wordt haarfijn uitgelegd hoe je dat doet en vertellen bekende Nederlanders zoals Hans Kazan, Janny van der Heijden en Karin Bloemen hoe zij dat aanpakten. ➔ leesvoort.nl

HANDIG HULPJE

Heb je dyslexie of is Nederlands niet je moedertaal? Dan is meeluisterboek.nl een vondst. Terwijl je het papieren boek 'leest', luister je online mee met de ingesproken tekst.

- ➔ meeluisterboek.nl

DIGIBIEB

Gratis de nieuwe Lucinda Riley lezen of luisteren naar Saskia Noort die voorleest?

Met de app van de bibliotheek download je luisterboeken en e-books (digitale boeken) op je tablet, computer of telefoon.

Gratis via de App Store of Google Play, je moet wel lid zijn van de bieB.

- ➔ onlinebibliotheek.nl

Brede blik op de WERELD

De hele wereld is online te vinden, voor iedereen. Handige, fijne én interessante websites die je blik verbreden.

Binnen de lijntjes

Ontspannend: online kleuren voor volwassenen. Het kan via de apps Happy Color, Mandala kleurboek en Kleurboek voor volwassenen. Gratis via de App Store of Google Play.

KOM BIJ DE KLUP

Met de gratis Klup-app ontmoet je digitaal 50-plussers met dezelfde interesses. Er zijn eetklups, kookklups, wandelklups en meer. ➔ kluppen.nl

Rivier in Drenthe, twee letters...

Woordzoekers, sudoku's en kruiswoordpuzzels: op denksport.com kun je ze gratis online spelen of je (betaald) abonneren.

Op seniorweb.nl vind je een puzzelboekje waarmee je ook meteen online wijzer wordt.

- ➔ denksport.com, seniorweb.nl



AFSPRAAK MAKEN

- Digitaal een recept aanvragen, een vraag stellen of een videoconsult, bij veel huisartsen kan het. Meer info over digitale zorg: zorgvannu.nl
- De online psycholoog heeft geen wachtlijst. Kijk eens op ggz.wijzer.nl

ROOS SCHLIKKER

De zonen van Roos Schlikker zetten hun eerste stappen online. Dat ging gepaard met talloze lichte paniekmomentjes bij hun moeder.

"Yoooooo, gasten, welkom in mijn crib. Kijk, dit is mijn moeder. Yo yo yo. Gasteeeeeeeen."

Mijn oudste was acht toen hij voortdurend door het huis scharrelde met een haarborstel in de hand. Die had ik op die leeftijd ook, maar dat was omdat ik eindelijk de Dolly Dots

(door mijn vader steevast de Dolly Snots genoemd) playbackte. Mijn kind was echter geen imaginaire popster, hij was vlogger. Zonder YouTube-kanaal

overigens, want ik paste ervoor het risico te lopen dat mijn naakte net-uit-de-douche-lijf en windhooshaar tot in de eeuwigheid op het wereldwijde web te bewonderen zouden zijn.

Maar intussen had mijn zoon zich het YouTube-taaltje al helemaal eigen gemaakt. Dat was even wennen. In mama's

jeugd had je geen YouTube-kanaal. Je had ook geen sluikreclame ("Dit drankje is echt fakka dope, mensen!"), geen Fortnite en geen spraakherkenning waardoor mijn jongens, nog voor ze konden spellen, al van alles konden vragen aan de iPad. Zo riep mijn jongste op een dag: "Hé mam, er bestaan poezen die geen haar hebben. Gek, hè. Hoe ziet dat eruit? Laat maar, ik vraag het wel even aan de computer. SIRI, ZOEK OP: BLOTE P..."

Net op tijd griste ik het apparaat uit zijn knuistjes. Voor biologielessen vol vrouwelijke anatomie

leek het me wat te vroeg. Zo zijn er talloze lichte paniekmomentjes geweest. Van mijn kind dat zijn hele adres gewoon op Instagram wilde keilen, tot zogenaamde

prijsvragen waarmee ze een Ferrari konden winnen als ze maar zeshonderdduizend keer op een like-knop drukten, tot iets te

volwassen films omdat we even vergeten waren een leeftijdsfilter te installeren. Ik ben bepaald geen digibeet en toch heeft de online

kinderwereld ons hoofdbreken gekost. Maar inmiddels zijn mijn jongens tien en twaalf. Laatst begon er eentje honend te snuiven bij een TikTok-filmpje: "Kijk nou. Die filters. Wát fake, gast." Ook klinkt er geregeld spottend: "Alles is tegenwoordig Photoshop, joh." Dat gaat, kortom, de goede kant op. Want we hebben thuis misschien argeloze fouten gemaakt, maar wat we goed deden is dat we zijn blijven praten.

Wat is echt? Wat is nep? En hoe proberen mensen anderen online te bedotten? Niets is zo leuk als detectieveje spelen, dus dat doen we met het hele gezin. Waarna we de haarborstels tevoorschijn halen voor een potje fakevloggen op Dolly Dots-muziek zodat we onze vier poezen de gordijnen injagen. Echte welteverstaan. En die zijn stukken leuker dan de blote beesten die Siri tevoorschijn tovert. □

Voor biologielessen vol vrouwelijke anatomie leek het me wat te vroeg'



Roos Schlikker (46) is auteur, journalist, presentator en columnist. Ze is getrouwd met François en moeder van Miró (12) en Róman (10).

BEELD: GETTY IMAGES. NACHTWACHT VIA RIJKSMUSEUM

MAKKELIJKER MANTELZORGEN

‘Zo kan ik nog meer REGELLEN’

DigiD

Met DigiD Machtigen help je een ander met het regelen van zaken met de overheid. **Als DigiD-gemachtigde kun je voor iemand anders bijvoorbeeld zorgtoeslag aanvragen of belastingaangifte doen.** Ook zijn er steeds meer gemeenten en ziekenhuizen aangesloten op DigiD Machtigen. Degene die jij wilt helpen kan zelf de machtiging aanvragen. Is dat niet mogelijk omdat hij of zij dit niet kan of geen DigiD heeft? Dan kun je dit ook voor deze persoon doen. Op digid.nl regel je de machtiging en vind je alle aangesloten organisaties.

Patiëntenportaal

Veel ziekenhuizen hebben hun eigen online patiëntenportaal, waar je je afspraken terugvindt en je medisch dossier in kunt zien. **Bij de meeste ziekenhuizen kan een patiënt een ander machtigen via een machtigingsformulier.** Dat is vaak te vinden op de site van het ziekenhuis in kwestie. De zorgvrager kan op het formulier heel specifiek aangeven waarvoor de machtiging gaat gelden. Mantelzorgers en zorgvrager geven het formulier samen persoonlijk af bij het ziekenhuis – vergeet je legitimatiebewijs niet! – en de behandelend arts beoordeelt daarna of de machtiging wordt toegekend. Vraag bij het ziekenhuis na hoe het daar precies geregeld is.

PGO

Steeds meer mensen hebben er een: een **persoonlijke gezondheidsomgeving** (PGO). Dat is een beveiligde website of app, waar je al je medische gegevens bij elkaar verzamelt en beheert. Niet alleen handig voor het eigen overzicht, je kunt ook kiezen met wie je je gegevens wilt delen. Met je huisarts en andere artsen bijvoorbeeld, zodat die ook informatie met elkaar kunnen uitwisselen. En met naasten, die zo informatie aan kunnen vullen of lezen. Dat is allemaal aan degene van wie de PGO is: die bepaalt. Kijk op pgo.nl.

Handige websites voor mantelzorgers

👉 mantelzorg.nl 👉 zorgmies.nl 👉 woonz.nl 👉 goedvertegenwoordigd.nl

BELANGRIJK!

Geef je eigen DigiD nooit uit handen, maar regel een machtiging.

EEN MACHTIGING
MAAKT DE ZORG IETS
ZORGELOZER



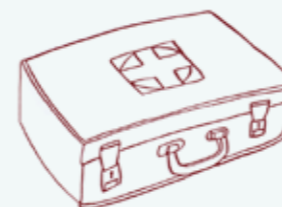
E H B O

EERSTE
HULP
BIJ
ONLINE

Voilà: alle handige adresjes op een rij voor als je er even niet uitkomt achter je computer.

DIRECTE HULP BIJ COMPUTERVRAGEN

- 📞 DigiHulplijn: 0800 - 1508 dighulp.nl
- 📞 SeniorWeb: 030 - 276 99 65 seniorweb.nl

**HULP BIJ ONLINE ZAKEN DOEN MET DE OVERHEID**

- 📞 Informatiepunt Digitale Overheid: informatiepunddigitaleoverheid.nl
- 📞 De website Steffie legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit, onder andere de DigiD, MijnOverheid en de CoronaCheck-app: steffie.nl

**CURSUSSEN DIGITALE VAARDIGHEDEN**

- 📞 Nationaal Ouderenfonds / Welkom Online: 088 - 344 2000 welkomonline.nl
- 📞 Veilig Online Klik & Tik: oefenen.nl/programma/serie/klik_en_tik, en in de bibliotheek
- 📞 SeniorWeb: seniorweb.nl
- 📞 DigiKwis: digi kwis.nl of 06 - 271 243 28
- 📞 Leer zelf online: leerzelfonline.nl
- 📞 Cursus ‘Werken met de e-overheid’ (van de Stichting Digisterker), in de bibliotheek, ook voor niet-leden. Bibliotheken kiezen vaak een andere naam voor deze cursus, dus informeer ernaar bij een bibliotheek bij jou in de buurt. digisterker.nl

WEBSITES VOOR EXTRA ACHTERGRONDINFORMATIE

- 📞 veiliginternetten.nl
- 📞 digid.nl (of digid.uabe.nl)
- 📞 rijksoverheid.nl
- 📞 wijzeringeldzaken.nl



De wereld is
MOOIER
als we ons
VERBINDEN

