

## **Wat zijn de ervaringen van onze gepensioneerde leden met digitalisering?**

### **“Een warme stem doet wonderen”**

Ook onze gepensioneerde leden én voormalige personeelsleden van de overheid werden betrokken bij de bevraging. Want welke invloed hebben die toegenomen digitaliseringsprocessen op ouderen in onze samenleving? Barbara Janssens, studiedienst ACV Openbare Diensten, analyseerde de resultaten van de enquête.

**Persoonlijke dienstverlening wordt steeds meer vervangen door digitale processen. Dat vindt niet iedereen een goede evolutie. Ook uit de bevraging blijkt dat veel van onze gepensioneerde leden persoonlijk contact heel belangrijk vinden.**

Barbara Janssens: Inderdaad, verschillende respondenten zien die toegenomen digitalisering eerder als een verplichting en niet zozeer als een verbetering. Een veelgebruikt voorbeeld is de dienstverlening bij de bank. Ondertussen moet je ongeveer alles zelf en digitaal doen, wie dat niet kan, moet veel extra betalen.

Een andere reden waarom de oudere generatie graag blijft vasthouden aan persoonlijke dienstverlening is sociaal contact. Gepensioneerden hebben minder contact met andere mensen dan bijvoorbeeld de werkende bevolking. Persoonlijke dienstverlening kan die leegte voor sommigen een stukje opvullen. Zoals één van de respondenten het zo mooi verwoordde: “een warme stem doet wonderen”.

### **Wordt de oudere generatie voldoende betrokken in het digitaliseringsverhaal?**

Barbara Janssens: Ik denk dat er zeker nog ruimte is voor verbetering, dat zie je aan de antwoorden in onze bevraging. Velen geven aan dat ze niet goed meekunnen met de digitaliseringstrends. Terwijl de technologie wel iedere dag blijft evolueren. De oudere generatie heeft, net als de werkende bevolking trouwens, hulp en begeleiding nodig om digitale vaardigheden aan te leren en toe te passen. Op dat vlak voelen ze zich in de steek gelaten.

### **Wat moet er gebeuren?**

Barbara Janssens: Dicht de befaamde digitale kloof. Zorg er eerst en vooral voor dat je bevolking digitaal geletterd is en streef dan pas naar maximale digitalisering van je overheidsdiensten.

Onze gepensioneerde leden vragen eigenlijk vooral dat er niet meteen méér gedigitaliseerd wordt, maar wel beter, zodat onder andere het gebruiksgemak en de toegankelijkheid van overheidsapplicaties vergroot.

Specifiek voor openbare diensten werd bijvoorbeeld de suggestie gedaan om 1 platform uit te werken voor de verschillende overheden waarop alle virtuele diensten toegankelijk zijn via 1 aanmeldsysteem. Ik kan goed begrijpen dat het digitale aanbod van de verschillende overheidsdiensten momenteel voor veel mensen helemaal niet duidelijk is.