

ingediend op **1710** (2022-2023) – Nr. 1
22 mei 2023 (2022-2023)

Verslag van het verzoekschrift

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding
uitgebracht door Tine van der Vloet

over het mentale welzijn bij ouderen
in de technologisch snel wijzigende maatschappij

Samenstelling van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding:

Voorzitter: Stefaan Sintobin.

Vaste leden:

Koen Daniëls, Veerle Geerinckx, Elke Sleurs, Tine van der Vloet, Katja Verheyen;
Immanuel De Reuse, Stefaan Sintobin, Suzy Wouters;
Maaïke De Rudder, Katrien Schryvers;
Freya Saeys, Maurits Vande Reyde;
Ann De Martelaer, Jeremie Vaneeckhout;
Freya Van den Bossche.

Plaatsvervangers:

Allessia Claes, Freya Perdaens, Sarah Smeyers, Annabel Tavernier, Jeroen Tiebout;
Yves Buysse, Ilse Malfroot, Frieda Verougstraete-Deschacht;
Vera Jans, Kurt Vanryckeghem;
Gwenny De Vroe, Emmily Talpe;
Johan Danen, Celia Groothedde;
Conner Rousseau.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

INHOUD

1. Procedure	4
2. Inhoud	4
3. Bespreking	4
4. Conclusie	6
Bijlage: Antwoord van Hilde Crevits, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	7

1. Procedure

Op 2 februari 2023 werd een verzoekschrift ingediend over het mentale welzijn bij ouderen in de technologisch snel wijzigende maatschappij (verzoekschrift nr. 15 (2022-23)). De verzoeker gaf de volgende titel aan het verzoekschrift: Verzoekschrift voor inclusie van ouderen in de maatschappij.

Het verzoekschrift werd ontvankelijk verklaard op 8 februari 2023 en voor verdere behandeling verwezen naar de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

De commissie besprak het verzoekschrift een eerste maal op 15 maart 2023 en besliste Hilde Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, om uitleg te vragen over dit verzoekschrift.

Op 16 mei 2023 werd het verzoekschrift opnieuw toegevoegd aan de agenda van de commissie. De commissie had inmiddels van minister Hilde Crevits een antwoord ontvangen op dit verzoekschrift.

2. Inhoud

Volgens de verzoeker krijgen de meeste ouderen te maken met uitsluiting in de, vooral op technologisch vlak, snel veranderende wereld. Het gaat over simpele zaken zoals niet meer kunnen betalen met de bankkaart tot angst voor alles wat met technologie en hacking te maken heeft. Uit studies uitgevoerd in onder meer Nederland blijkt dat senioren voornamelijk angst hebben voor hacking, zelfs meer dan voor gezondheidsproblemen.

Alle landen van de Europese Unie kampen met hetzelfde probleem, maar aangezien België en specifiek Vlaanderen een snel evoluerende regio is, zou het interessant zijn om als regio in Europa voortrekker te zijn voor deze problematiek. De verzoeker vraagt het Vlaams Parlement om actie te ondernemen voor het behoud en verbeteren van het mentale welzijn bij ouderen in de steeds evoluerende technologische maatschappij.

3. Bespreking

Katrien Schryvers zegt dat het beleid er alles aan moet doen opdat zo veel mogelijk mensen de digitale evolutie kunnen volgen. In haar schriftelijke antwoord verwijst minister Hilde Crevits naar de inspanningen die de Vlaamse overheid daartoe levert. Daarnaast zetten tal van lokale besturen daarop in, in samenwerking met of dankzij financiële middelen van de Vlaamse overheid.

Telkens wanneer een handeling gedigitaliseerd kan worden, is het aangewezen om de vraag te stellen of die handeling voortaan digitaal of uitsluitend digitaal moet worden aangeboden. Thans wordt te snel overgestapt op digitalisering terwijl de zaken voor een deel van de bevolking op dit ogenblik te snel evolueren. Lokale besturen mogen in hun basisdienstverlening niemand achterlaten. Fysieke dienstverlening moet mogelijk blijven naast digitale.

Hoewel er grote inspanningen worden geleverd om iedereen de kans te geven om de digitale evolutie te volgen, mag niemand uit het oog verliezen dat de evolutie niet stilvalt maar integendeel steeds versnelt. *Katrien Schryvers* maakt de vergelijking met een groep wandelaars: wie achterop is geraakt moet niet alleen de kans krijgen om bij te benen maar ook om op adem te komen. Ze roept iedereen op daar oog voor te hebben. Afsluitend verklaart ze zich akkoord met het schriftelijke antwoord van de Vlaamse Regering.

Ann De Martelaer vindt het antwoord van minister Hilde Crevits onvoldoende. De analyse die de minister maakt is correct: de toegang is onvoldoende en de competenties zijn beperkt. Een aantal ouderen maakt geen gebruik van essentiële diensten op het internet. Digitale toepassingen zouden vlot toegankelijk moeten zijn.

Het commissielid herinnert zich uit het prille begin van haar loopbaan de overgang van papieren dossiers naar de computer. Ze vermoedt dat wie jonger is dan haar over voldoende digitale competenties beschikt maar dat wie ouder is veel al doende heeft moeten leren of van de (klein)kinderen.

Een tachtigjarige die heeft geleerd hoe bankverrichtingen op de telefoon af te handelen, stelt evenwel vaak vast dat de app na verloop van tijd wordt vernieuwd. Alles opnieuw aanleren is niet altijd evident. Het zijn overigens niet uitsluitend apps van bankinstellingen die voortdurend worden geüpdatet. *Ann De Martelaer* vraagt of het haalbaar zou zijn om digitale ontwikkelaars te vragen een aantal basistoepassingen te behouden zodat ouderen steeds meekunnen.

Minister Hilde Crevits verwijst in haar schriftelijk antwoord naar actiepunten uit de nota van de Vlaamse Regering Vlaams Ouderenbeleidsplan 2020-2025 (*Parl.St. VI.Parl. 2021-22, nr. 1224/1*). *Ann De Martelaer* merkt op dat er middelen naar Onderwijs gaan maar twijfelt eraan of tachtigplussers zich inschrijven voor basis-educatie. Er wordt hier en daar actie ondernomen maar een grote groep mensen valt uit de boot. Het lid stelt afsluitend voor om een hoorzitting te organiseren over de mogelijkheid om een basisapp aan te bieden aan een deel van de bevolking voor wie de digitalisering moeilijk ligt.

Hannes Anaf beaamt dat de digitale evolutie alsmaar versnelt. Wie niet kan volgen, blijft achter en kan slechts moeilijk opnieuw aanhaken. Minister Hilde Crevits heeft een correct schriftelijk antwoord bezorgd waarin ze aangeeft wat er gebeurt in het kader van het Vlaams Ouderenbeleidsplan 2020-2025. Waar het volgens de spreker aan ontbreekt, is structureel beleid. Digitale geletterdheid en inclusie nastreven is een werk van lange adem. Er moet op structurele wijze gewerkt worden in plaats van projectmatig.

Veerle Geerinckx ziet in het Vlaams Ouderenbeleidsplan 2020-2025 tal van acties in de strijd tegen digitale uitsluiting. De snelheid van de digitale evolutie treft niet uitsluitend wie oud is. Met Iedereen Digitaal maakt de Vlaamse overheid middelen vrij om e-inclusie op lokaal niveau te versterken. Elk lokaal bestuur moet tegen eind 2024 digitale inclusiewerking ontwikkelen. Om dat doel te bereiken is verder overleg en een structurele aanpak aangewezen. Mensen dienen niet uitsluitend digitaal maar ook fysiek op weg geholpen te worden. De onthaaldiensten van de lokale overheden wachten op verdere ondersteuning. Een afspraak maken bij de gemeente gebeurt digitaal. De eerste stap is voor velen uitdagend. Daar moet samen werk van worden gemaakt.

Freya Saeys verklaart zich akkoord met het schriftelijke antwoord van minister Hilde Crevits. Er is een belangrijke rol weggelegd voor de lokale besturen. Er worden lokaal veel initiatieven genomen om mensen te helpen met de digitalisering. De coronacrisis heeft haar geleerd dat ook veel jonge mensen problemen ervaren met de digitalisering, wat doet vermoeden dat dit thema blijvend aandacht nodig zal hebben. Omdat een lokaal bestuur dichtbij zijn inwoners staat, kan het beter detecteren. Er moet worden ingezet op die laagdrempeligheid.

Koen Daniëls, waarnemend commissievoorzitter, stelt vast dat een meerderheid zich achter het antwoord van minister Hilde Crevits kan scharen.

4. Conclusie

Een meerderheid van de aanwezige leden sluit zich aan bij het antwoord van de Vlaamse Regering.

Stefaan SINTOBIN,
voorzitter

Tine VAN DER VLOET,
verslaggever

BIJLAGE:

Antwoord van Hilde Crevits,
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Vlaamse Regering

Kabinet van de viceminister-president
van de Vlaamse Regering, Vlaams
minister van Welzijn, Volksgezondheid,
en Gezin
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL
T 02 552 68 00
kabinet.crevits@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be

Vlaams parlement
Commissie Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en
Armoedebestrijding
Tav de heer Stefaan Sintobin
Voorzitter
1011 Brussel

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
vragen naar /e-mail		23-1226	
ann.truyens@vlaanderen.be		telefoonnummer	datum
		02/552 68 00	

28 APR 2023

Betreft: Verzoekschrift mentaal welzijn ouderen

Geachte,

In uw verzoekschrift lees ik een grote bezorgdheid wat betreft de digitale inclusie van ouderen in Vlaanderen. Dit is een terechte bezorgdheid gezien de steeds snellere en verdere digitalisering van onze maatschappij. Sommige ouderen dreigen de digitale sneltrein te missen. Hiervoor zijn een drietal oorzaken aan te duiden. De eerste oorzaak is het onvoldoende toegang hebben van sommige ouderen tot een internetverbinding of andere technologische apparaten (smartphone, laptop, tablet ...). De tweede oorzaak zijn de beperkte digitale competenties waarover sommige ouderen beschikken. De derde oorzaak situeert zich in de afwezigheid van het gebruik bij sommige ouderen van essentiële diensten, zoals bijvoorbeeld e-banking, e-aankopen, e-administratie en e-gezondheid... Deze oorzaken zorgen er mee voor dat een aanzienlijk aandeel van onze ouderen steeds meer uitgesloten worden van het dagdagelijkse leven, wat uiteraard ook een grote impact heeft op het mentale welzijn van onze ouderen.

Om de digitale inclusie van ouderen te bevorderen en de mogelijke negatieve impact op het mentale welzijn in te perken is er vanuit de Vlaamse ouderenraad een advies geformuleerd dat concludeert dat een degelijk digitaal inclusief beleid op twee sporen moet mikken. Naast een vlotte, betaalbare toegang tot het internet, gebruiksvriendelijke digitale toepassingen zijn ook het verwerven en bijschaven van digitale vaardigheden, de weerbaarheid van ouderen en het voorzien in een ondersteunend netwerk essentiële beleidselementen.

Mede om deze beleidselementen in praktijk om te zetten werden in het Vlaams ouderenbeleidsplan 2020-2025 twee acties naar voor geschoven om de digitale kloof voor ouderen te verkleinen. Zo engageert de Vlaamse Regering zich om via onderwijs de strijd aan te binden tegen digitale uitsluiting van ouderen. Er wordt via de Centra voor Basiseducatie getracht om de digitale competenties bij ouderen te vergroten. Een tweede actie bindt de strijd aan tegen de digitale uitsluiting. Hiervoor werd een budget van 60 miljoen euro gespreid over 2021 en 2022 ingezet voor de uitvoering van het totale Edusprong-plan dat onder meer gericht is op het versterken van digitale competenties bij een ruim doelpubliek en op het stimuleren van elke Vlaming om levenslang te blijven leren, inclusief ouderen.

Naast bovenvermelde acties kent de Vlaamse Regering sinds 2022 via het actieplan 'iedereen digitaal' 19 miljoen euro toe aan 160 lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie om de komende twee jaar hun lokale e-inclusiebeleid te versterken. Vanuit deze gesubsidieerde initiatieven komen elementen naar voor die mooi aansluiten bij de beleidsadviezen en aanbevelingen die vanuit de Vlaamse ouderenraad naar voren werden geschoven om de digitale inclusie van ouderen te bevorderen:

- 145 acties zetten in op het versterken van competenties, vaardigheden en attitudes om digitaal mee te zijn.
- 86 initiatieven willen een ondersteuningsnetwerk opzetten waar burgers terecht kunnen met digitale vragen.
- 82 projecten beogen een overkoepelend e-inclusiebeleid op te zetten binnen het lokale bestuur.
- 62 acties bevorderen de betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en openbaar internet.
- 31 acties focussen op de digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Vanuit deze acties, die van start gingen op 1 november 2022 en lopen tot en met eind 2024 hopen wij vanuit de Vlaamse Regering een actieve bijdrage te leveren aan de digitale inclusie van ouderen en dusdanig ook een positieve invloed uit te oefenen op hun mentale welzijn.

Verder wens ik samen met de federale overheid de komende jaren verder te werken aan een nieuw geestelijk gezondheidsbeleid voor de doelgroep ouderen, in opvolging van de hervorming voor kinderen en jongeren, en volwassenen. Doel is de realisatie van een kwaliteitsvolle en toegankelijke geestelijke gezondheid voor personen ouder dan 65 jaar, alsook de ondersteuning van hun mantelzorgers.

Met vriendelijke groeten



Hilde Crevits
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin