

De Vlaming Jan Steyaert is lector Sociale Infrastructuur en Technologie aan de Fontys Hogescholen in Eindhoven. Hij houdt zich al heel zijn carrière bezig met de wisselwerking tussen technologische innovatie en de samenleving. Weliswaar sprak met hem over de invloed van technologie en innovatie op de welzijnssector.

Jan Steyaert: "Bij de introductie van nieuwe technologieën denken mensen vaak dat die moreel verval veroorzaken. Toen de telefoon nog maar pas bestond, gingen plattelandsmeisjes in de stad werken als telefonistes. Begin vorige eeuw had de stad de reputatie een oord van verderf te zijn. Dus stonden telefonisten ook niet al te hoog aangeschreven. Pas in de jaren '60 stelde de welzijnssector zich de vraag of men de telefoon niet zou kunnen inschakelen in de hulpverlening. In die tijd zijn de telefonische hulpdiensten ontstaan. Ongeveer tien jaar geleden gebeurde hetzelfde met de komst van e-mail. Het eerste waar men aan dacht, was dat e-mail hoofdzakelijk gebruikt zou worden om porno te versturen en dat het zedenverloeding in de hand zou werken. Nu proberen hulpverleningsinstanties de drempels te verlagen door ook bereikbaar te zijn via e-mail. En dat blijkt te werken. Hulpdiensten merken dat e-mail geen andere manieren van contact vervangt, maar dat het een nieuwe doelgroep aanspreekt. Ze bereiken nu mensen die anders in de kou zouden blijven staan. Ook therapeuten beginnen hun weg te vinden op het internet. 'Korrelatie' is een voorbeeld van informatie- en adviesverstrekking via e-mail (www.korrelatie.nl). Er zijn ook projecten die werken met nieuwe media en psychotherapie (www.interapy.com)."

Digitale trapveldjes

| Hoe staat het met het onderzoek naar particulier gebruik van computers?

"Op een bepaald moment hebben we ons gerealiseerd dat niet alleen het bedrijfsleven en organisaties gebruik maakten van pc's, maar ook steeds meer particulieren. Een nieuw terrein werd aangeboord. Er ontstonden theorieën over de zogenaamde digitale kloof. De technologische ongelijkheid was een basis voor sociale ongelijk-

Van moreel verval tot hulpverlening

heid. Daar probeerden de sociale sector en de overheid aan te verhelpen door computers te installeren in jeugdhuisen, buurthuizen of bibliotheken. Ook de zogenaamde 'digitale trapveldjes' dateren uit die periode (www.trapveld.nl). Jongeren komen al sinds mensenheugenis samen op pleintjes om wat rond te hangen en een balletje te trappen. Bij digitale trapveldjes

downloaden of spelletjes te spelen. Met tv is het net hetzelfde. De televisie kan een prachtig instrument zijn om dingen te weten te komen over de wereld, maar niet als je alleen naar *Idool* of *Big Brother* kijkt. De burger moet zelf proberen sociale winst uit de nieuwe media te halen. Eigenlijk zou er meer media-educatie moeten komen. Maar dat is nu niet aan de orde.

Nieuwe technologieën in de welzijnssector

is het de bedoeling dat jongeren samenkomen met behulp van de computers die speciaal voor hen in een buurthuis of jeugdhuis worden geïnstalleerd. Toen beseften men dat het bezit van of de toegang tot een computer niet voldoende was. Mensen moeten ook over bepaalde vaardigheden beschikken om met een computer te werken. Er werden massaal cursussen georganiseerd om computervaardigheden aan te leren, er kwam een 'digitaal rijbewijs' voor mensen die in de cursus slaagden, aangepaste lessen voor senioren... Deze cursussen hadden enorm veel succes, de wachtlijsten leken wel eindeloos. Maar er bestaat nog steeds een ongelijkheid, namelijk de ongelijkheid in gebruik. Kansrijken gebruiken nieuwe media op een kansrijke manier, kansarmen op een kansarme manier. Mensen met een hogere opleiding gebruiken de computer en het internet om informatie op te zoeken. Kansarmen daarentegen zien in de computer een ideaal instrument om muziek te

Het is geen prioriteit voor de rechts-liberale regering die nu in Nederland aan het bewind is. Zij vinden dat het ieders eigen verantwoordelijkheid is en dat mensen maar zelf moeten zien te overleven in de digitale jungle. Politiek schippert altijd tussen twee uitersten: publieke verantwoordelijkheid of persoonlijke verantwoordelijkheid. Op dit moment neigt men in Nederland vooral naar het laatste."

Webstraten

| Het onderzoek naar de gebruiker gaat over hoe men omgaat met de nieuwe media. Maar wat doen mensen er concreet mee?

"Dat is een derde terrein van onderzoek en ontwikkeling. Dit terrein heeft maar zijdelings met welzijnszorg te maken, maar wel alles met welzijn zelf. De hulpverlener komt niet in beeld. Het gaat hier om de burger als informatieproducent. Door digitalisering en het internet zijn mensen niet langer afhankelijk van wat journalisten schrijven, maar kan men ook zijn eigen



mening op het net zetten. Wie op zoek gaat naar informatie, krijgt niet alleen de 'officiële' versie van de producent van een product, maar kan ook de subjectieve verhalen van gebruikers lezen. In Nederland zijn er al 'webstraten' waar op de homepage alle huisnummers van een bepaalde straat staan. Door op een huisnummer te klikken kom je te weten wie er woont. Dat kan de sociale cohesie bevorderen, want veel mensen hebben geen enkel idee meer wie hun burens zijn. Zo'n webstraat kan ook een eerste aanzet zijn om bij elkaar aan te lopen of om een gesprek te beginnen. Het vermindert de anonimiteit en verbetert de sociale kwaliteit van de samenleving."

Eenvoudiger in plaats van beter

| Wat kunnen we in de toekomst nog verwachten van digitalisering en innovatie op het vlak van welzijn? Waar moeten we rekening mee houden?

"Ten eerste krijgen mensen met beperkte mogelijkheden meer mogelijkheden door digitalisering. Vroeger konden gehoorgestoorden alleen van op afstand communiceren met mensen die een teksttelefoon hadden, in 99% van de gevallen ook gehoorgestoorden. Nu internet en e-mail er zijn, kunnen ze communiceren met iedereen die e-mail heeft. Dat is een enorme stap vooruit! Ook mensen die minder of niet mobiel zijn raken makkelijker uit hun isolement. Vaak kunnen ze dankzij het internet thuiswerken, terwijl ze anders misschien werkloos zouden zijn. Chronisch zieken kunnen veel makkelijker nieuwe mensen leren kennen, daar waar ze anders alleen contact hadden met hun vrienden en familie. Vrienden en familie zijn ook niet altijd beschikbaar, terwijl lotgenoten van zieken vaak wel net als hen 24 uur op 24 thuiszitten. Ook voor ouderen betekent

de digitalisering heel wat. Mensen die bezorgd zijn over hun bejaarde ouders die nog zelfstandig wonen, kunnen hen nu een gsm geven. Zo kunnen ze bellen wanneer ze hulp nodig hebben. Aan zo'n mobiele telefoon kleeft ook niet het stigma dat een alarmsysteem wel heeft. Veel ouderen voelen zich pas echt oud als ze zo'n alarm krijgen en moeten eerst al eens een heup breken voor ze het willen gebruiken. De meesten willen immers niet als oud bestempeld worden."

| Een tweede belangrijk punt is wellicht de toegankelijkheid van technologie. Toegankelijkheid is belangrijk, maar lijkt nog problematisch op dit moment.

"Klopt. Neem nu het groene en het rode telefoonhoortje op een gsm. Wie dat bedacht heeft, heeft geen rekening gehouden met de 8% kleurenblinde mannen. Ook voor slechtzienden is het gebruik van gsm's niet altijd even eenvoudig. Op de meeste modellen heeft de toets met het cijfer 5, die zich in het midden van de

anderd in: 'Sense and simplicity.' Toestellen moeten nu dus in eerste plaats eenvoudig zijn. Zo eenvoudig als de doos waarin ze verpakt zijn. Want de zogenaamde 'snelle' gebruikers – jongeren, hoogopgeleiden en mensen die in technologie geïnteresseerd zijn – zijn allemaal bediend met vrij ingewikkelde toestellen. Daarom wil men nu een nog onontgonnen markt aanboren met gsm's met grote toetsen en eenvoudige menu's voor oudere mensen. En dat is sociaal winst."

| En dan is er nog de derde evolutie: vergrijzing.

"Dit woord valt vaak in discussies over pensioenen en zorg, maar ook de fysieke omgeving is heel belangrijk voor ouderen. Er zullen steeds meer mensen met fysieke beperkingen zijn. We moeten in alles rekening houden met hen. Zo moet er bij de inrichting van de straten voor gezorgd worden dat er zo weinig mogelijk obstakels zijn voor rolstoelen en 'rollators' (modern

Een Nederlandse bejaarde zonder 'rollator' is niet meer cool.

toetsen van de telefoon bevindt, een puntje in reliëf. Zo kunnen blinden zich op de tast oriënteren op het toetsenbord. Maar bij sommige modellen – vaak zelfs heel nieuwe en geavanceerde toestellen – is men dit vergeten. Vroeger was de slogan van Philips: 'Let's make things better.' Op een keer hebben ze aan alle topmanagers van het bedrijf een nieuw toestel meegegeven, weliswaar zonder handleiding. Na het weekend kwamen ze allemaal betuurd op kantoor aan met de boodschap dat ze er helemaal niets van begrepen. Sinds dat experiment hebben ze hun slogan ver-

'looprek' op wielen, met remmen en boodschappenmandje). In Nederland worden er al 35.000 rollators per jaar verkocht en productontwerpers bevechten elkaar om nieuwere modellen (www.mijnrollator.nl). Nu ben je in Nederland als bejaarde zelfs niet cool als je géén rollator hebt. Vlaanderen blijft op dit vlak blijkbaar nog achter, waarom weet ik niet. Misschien omdat het niet terugbetaald wordt? We moeten ook afstappen van het idee dat elk huis een verdieping en een trap moet hebben. Mensen bouwen maar al te vaak met het scenario 'mama, papa en twee kindjes' voor ogen. Maar wat als mama en papa oud zijn en de trap niet meer opkunnen? Dat zijn geen 'toekomstvast' huizen. Die mensen moeten later een dure en moeilijk te installeren traplift aankopen of verhuizen naar een home of een serviceflat, wat ook weer veel geld kost. Men zou beter van in het begin rekening houden met de realiteit dat we met z'n allen ouder worden, zodat er achteraf geen extra kosten meer gemaakt moeten worden. Uiteindelijk moet de rekening toch betaald worden, dus zorgen we er maar beter samen voor dat dit haalbaar blijft."

Rollator als metafoor voor verzorgingsstaat?

De rollator en de terugbetaling ervan zorgde in Nederland de afgelopen jaren voor heftige discussies. Sommigen vinden de rollator de perfecte metafoor voor de verzorgingsstaat van wieg tot graf. Volgens hen is het hulpmiddel voor ouderen een particulier gemaksmiddel en consumptiegoed dat via de collectieve ziekteverzekering wordt gefinancierd. Langs deze kant wordt er geopperd dat de verzorgingsstaat – onder andere door de vergrijzing – niet

langer betaalbaar is en dat burgers binnenkort in steeds grotere mate zelf verantwoordelijk moeten zijn voor hun welzijn. Langs de andere kant stelt men zich de vraag hoe ver de bezuinigingen dan moeten gaan, en ten koste van wat. Ouderen hebben immers heel hun leven betaald voor zorg en pensioen. Moeten ze dan op hun oude dag zelf opdraaien voor de kosten van hun rollator? (LVB)

tekst | Liesbeth Van Braeckel