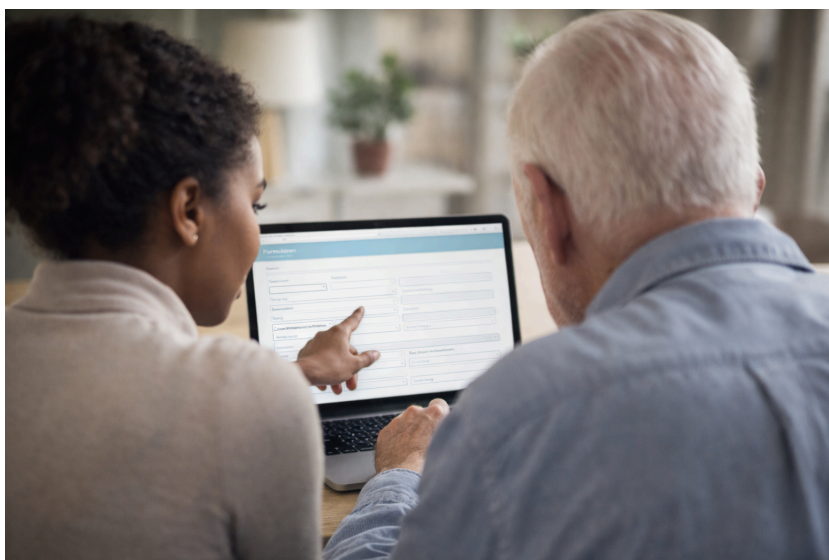




Toegankelijke informatie voor ouderen

Roeland Bekker

De digitalisering van overheidsdiensten, zorg, banken en maatschappelijke organisaties heeft veel voordelen gebracht, maar zorgt tegelijkertijd voor een groeiende kloof in de toegankelijkheid van informatie voor ouderen. In Gouda, waar een steeds groter deel van de bevolking tot de oudere groepen behoort, is dit een steeds zichtbaarder probleem. Veel ouderen ervaren moeite met het volgen van snelle technologische ontwikkelingen, waardoor essentiële informatie hen minder goed of soms helemaal niet bereikt.

Waar informatie vroeger voornamelijk beschikbaar was via fysieke loketten, brieven of persoonlijke gesprekken, verloopt communicatie tegenwoordig steeds vaker via websites, apps en digitale formulieren. Voor een deel van de ouderen is dit een hoge drempel. Niet iedereen beschikt over voldoende digitale vaardigheden, een geschikte computer of smartphone, of het vertrouwen om online zaken te regelen. Daarnaast zijn digitale omgevingen vaak niet ontworpen met deze doelgroep in gedachten: kleine letters, complexe menu's en vakjargon maken het gebruik extra lastig.

Het gevolg is dat ouderen afhankelijker worden van anderen, zoals familie, mantelzorgers of vrijwilligers. Dit kan gevoelens van onzekerheid, frustratie en verlies van zelfstandigheid versterken. In een stad als Gouda, waar sociale samenhang en zelfredzaamheid belangrijk zijn, vormt dit een risico voor inclusie en gelijke toegang tot voorzieningen. Juist ouderen die minder mobiel zijn of een kleiner sociaal netwerk hebben, lopen het gevaar buiten de boot te vallen.

Andere Europese steden laten zien dat het anders kan. In Barcelona worden digitale diensten actief gecombineerd met fysieke informatiepunten en cursussen voor ouderen in buurthuizen¹. Helsinki investeert in eenvoudige, gebruiksvriendelijke overheidswebsites² en biedt persoonlijke begeleiding bij digitale loketten. Ook in Wenen is er aandacht voor 'digitale inclusie', waarbij ouderen stap voor stap worden ondersteund zonder dat analoge alternatieven verdwijnen.

Voor Volt ligt hier een duidelijke kans. Door digitale informatie toegankelijker te maken, maar tegelijkertijd vast te houden aan begrijpelijke, niet-digitale communicatie, kan worden voorkomen dat ouderen zich buitengesloten voelen. Investeren in ondersteuning, duidelijke taal en persoonlijke contactmomenten draagt bij aan een stad waarin iedereen kan blijven meedoen, ongeacht leeftijd of digitale vaardigheid.

1

<https://ajuntament.barcelona.cat/usosdeltemps/en/actuacio/measures-aimed-elderly-people#:~:text=Training%20to%20reduce%20the%20digital,Time%20Impacts:>

2

[https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor/hds-helsinki-design-system#:~:text=Open%20Source%20Observatory%20\(OSOR\).-Join%20this%20collection](https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor/hds-helsinki-design-system#:~:text=Open%20Source%20Observatory%20(OSOR).-Join%20this%20collection)

Reduced accessibility of information for older adults in Gouda

The digitization of government services, healthcare, banking, and social organizations has brought many benefits, but at the same time it has created a growing gap in the accessibility of information for older adults. In Gouda, where a relatively large proportion of the population belongs to older age groups, this issue is becoming increasingly visible. Many older residents struggle to keep up with rapid technological developments, which means that essential information is less accessible to them or, in some cases, does not reach them at all.

Where information was once primarily available through physical service desks, letters, or personal conversations, communication today increasingly takes place via websites, apps, and digital forms. For many older adults, this represents a significant barrier. Not everyone has sufficient digital skills, access to an appropriate computer or smartphone, or the confidence to manage matters online. In addition, digital environments are often not designed with this target group in mind: small text, complex menus, and technical jargon make their use even more difficult.

As a result, older adults become more dependent on others, such as family members, informal carers, or volunteers. This can reinforce feelings of insecurity, frustration, and a loss of independence. In a city like Gouda, where social cohesion and self-reliance are important, this poses a risk to inclusion and equal access to services. Older people who are less mobile or have smaller social networks are particularly at risk of being left behind.

Other European cities demonstrate that alternative approaches are possible. In Barcelona, digital services are actively combined with physical information points and courses for older adults in community centers. Helsinki invests in simple, user-friendly government websites and offers personal assistance at digital service counters. In Vienna, there is also strong attention to “digital inclusion”, with older adults being supported step by step, without eliminating analogue alternatives.

For Volt, this presents a clear opportunity. By making digital information more accessible while simultaneously maintaining clear, non-digital forms of communication, the city can prevent older residents from feeling excluded. Investing in support, plain language, and personal contact moments contributes to a city in which everyone can continue to participate, regardless of age or level of digital skill.