

PERSONNA'S

NETWERK
DIGITALE INCLUSIE
ROTTERDAM



JOOP HERMANS
73 JAAR



SHANTI ESAJAS
65 JAAR



MALIKA SAYMAK
69 JAAR

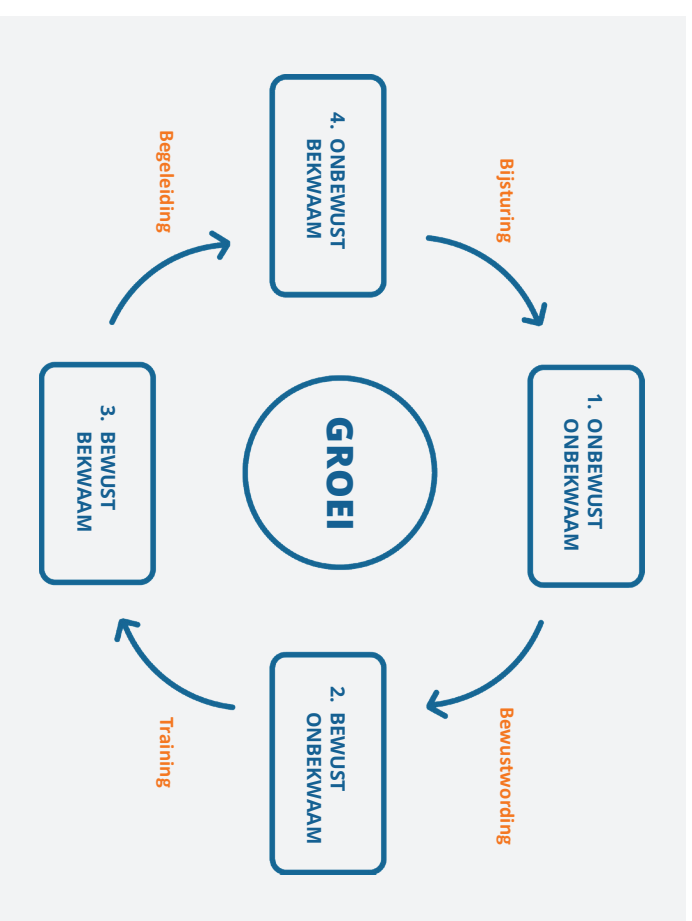
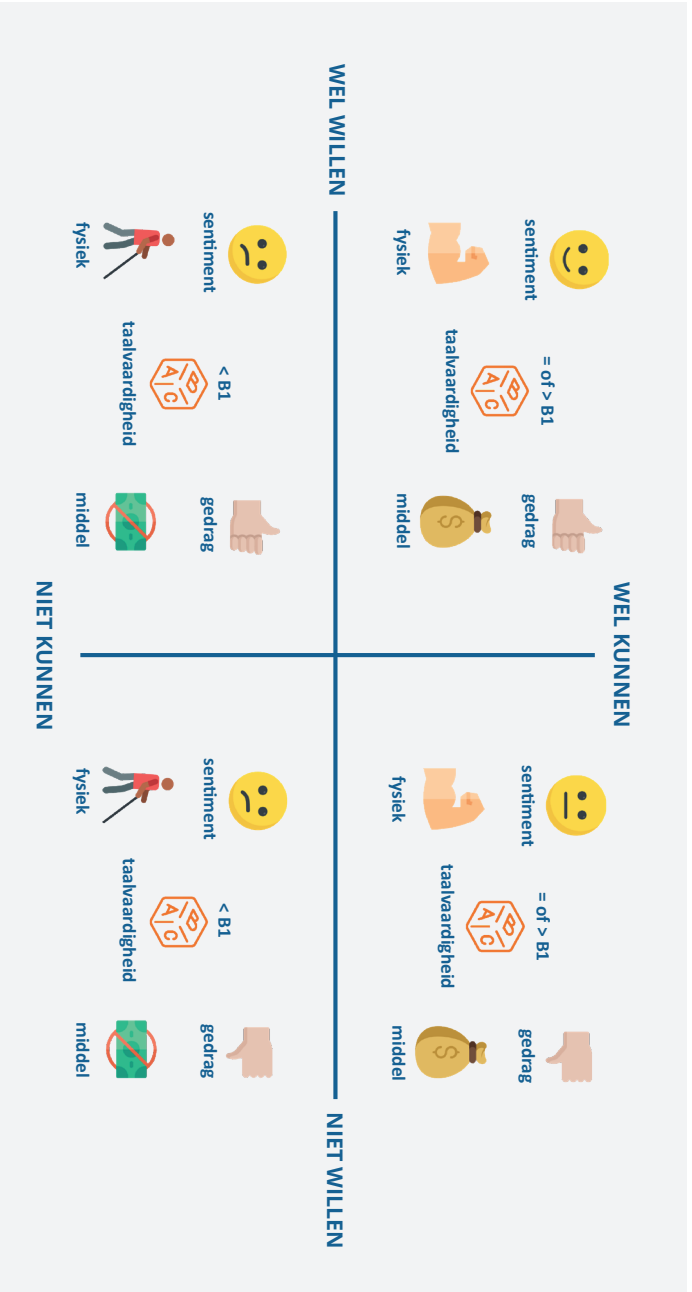


LIESBETH PRUIJSER
80 JAAR



RITA EN ORLANDO
58 EN 63 JAAR

GRAFIEKEN



JOOP HERMANS

73 JAAR



✓ WILLEN ✓ KUNNEN

OORZAAK

Van nature nieuwsgierig, enthousiast, leergierig

KANS

Optimistische mensen, bereikbaar, welwillend, helpen anderen

ACTIE

Delegeren, betrekken

ACHTERGROND

Joop is geboren in 1947 en geniet inmiddels al een jaar of tien van zijn pensioen. Geboren en getogen in Rotterdam, vader van drie kinderen en getrouwd met Maria. Joop werkte als docent geschiedenis op de middelbare school het Wolfert College. Hij heeft altijd met liefde zijn vak uitgeoefend, maar nu geniet hij van zijn vrije tijd. Hij trekt er graag op uit en heeft sinds kort een e-bike waarmee hij grote afstanden fietst. Zijn vrouw is iets minder goed ter been, dus Joop trekt er vaak in zijn eentje op uit. Hij gebruikt zijn telefoon voor fietsroutes, maar doet ook zijn bankzaken op de tablet. Eigenlijk regelt hij vrijwel alle zaken in huis en hij heeft dit ook altijd gedaan. Zijn vrouw speelt vooral spelletjes op de tablet. Ze vindt het wel een prettig idee dat Joop alles regelt, want 'dat kan hij gewoon heel goed en ik heb er geen verstand van'. Tijdens zijn loopbaan als leraar en ook na zijn pensioen doet hij vrijwilligerswerk. Hij bezoekt geregeld enkele mensen die in verzorgingscentra wonen en loopt met hen een kort stukje en praat met hen over de Nederlandse geschiedenis. Hij zoekt dan ook beeldmateriaal op zijn smartphone om dat aan hen te laten zien. Hij merkt dat ze daar enthousiast van worden en van hem willen leren hoe hij dat doet.

AANBEVELINGEN

Joop inzetten als vrijwilliger, hij kan mensen heel goed helpen nieuwe dingen te leren en hen ondersteunen. Bewustwording dat hij zijn vrouw kan helpen digivaardiger te worden. Ze is bekend met de tablet, er zijn middelen in huis. Maak daar gebruik van. Het gesprek aangaan hoe zij dit samen voor zich zien als Joop eerder zou komen te overlijden, hoe gaat Maria dan alles regelen? Bij echtparen in het algemeen is het goed om dit bespreekbaar te maken. Dit zijn vaak rolverdelingen die er al decennia in zitten, maar waar echt verschuivingen in te maken zijn.



C1



Goed pensioen, plus AOW



Eengezinswoning, hypotheekvrij



Voorsorteren op mindere gezondheid



Leest dagelijks kranten + nieuwsapps



Smartphone, tablet, laptop: regelt veel zaken online



Denkt vaak aan anderen en is maatschappelijk betrokken



Vrijwilligerswerk, hobby's, actief

SHANTI ESAJAS

65 JAAR



✓ **WILLEN** ✗ **KUNNEN**

OORZAAK

Financiële belemmering, fysieke belemmering, daardoor kleine actieradius, lage mobiliteit, beperkte (technologische) vaardigheden

KANS

Enthousiast, positief

ACTIE

Opleiden, kansen bieden, begeleiden

ACHTERGROND

Shanti (1956) groeide op in Suriname. Samen met haar ouders en haar zus Asha kwam ze in 1961 naar Nederland. Ze woonde in een klein dorp nabij Amsterdam. Toen Shanti 20 was ontmoette ze Carl, ook een zoon van Surinaamse ouders. Hij kwam uit Rotterdam en na hun huwelijk trok Shanti bij hem in. Hun droom was het om een eigen Surinaams restaurant te openen, wat ze dan ook deden aan de Nieuwe Binnenweg. Carl werkte er fulltime en Shanti gedeeltelijk. Zij hield ook het huishouden draaiende en voedde hun drie kinderen op. Carl is inmiddels overleden en Shanti staat er na de verkoop van hun restaurant alleen voor. Twee jaar geleden brak ze haar heup en daar is ze eigenlijk nooit helemaal bo-venop gekomen. Ze houdt pijn aan die kant en voelt zich het prettigst gewoon in haar eigen huiskamer. Ondanks de tegenslag, het gemis van haar man en haar mindere mobiliteit is ze positief gestemd. Haar kinderen zorgen goed voor haar en hebben een tablet voor haar gekocht. Ze hoopt goed onder te knie te krijgen hoe ze ermee kan videobellen, zodat ze haar kleinkind kan zien. Het geld dat ze van de verkoop van het restaurant heeft, staat veilig op een spaar-rekening en daar neemt ze zo nu en dan wat

van op. Ze gaat daarvoor naar de bank toe, maar dit is altijd een hele onderbreking omdat ze zo slecht ter been is. Ze leeft heel zuinig, ze is bang dat 'ze een stuk leven aan het eind van haar geld overhoudt'. Shanti heeft weinig vertrouwen in de instanties, en heeft het idee dat 'ze overal geld voor vragen'. Ze doet dus veel aannames, gedreven vanuit zuinigheid of uit angst bedonderd te worden. Shanti vindt het moeilijk om hulp te vragen en ze zal altijd zeggen 'nee, dat hoeft niet, of 'dat kan ik zelf wel'.

AANBEVELINGEN

De beperkte mobiliteit is te ondervangen met Trewel; Shanti zou kunnen leren om een rit te bestellen en daarmee haar wereld te vergroten.

Shanti wil, maar kan (nog) niet. Ze kan digitaal worden. Het aanbieden van een cursus met terugkomgelegenheden en/of het koppelen aan een maatje die met haar oefenen kan, is aan te raden. Dubbele vangst: iets nieuws wordt aangeleerd en er is iemand die een signaalfunctie kan hebben op eenzaamheid.

Het zou helpen als het maatje een vergelijkbare culturele achtergrond heeft.

Ze voelt zich online misschien niet veilig, het is dus zinvol als zij positieve online ervaringen opdoet.

Wat is er aanwezig in het aanbod om aan te bieden na overlijden van een partner? Is dat er?



B1



Spaargeld



Eengezinswoning,
huurwoning



Mindere gezondheid,
optimistisch



Kijkt elke dag het nieuws



Tablet, desktop, vindt het
moeilijk om online zaken
te regelen



Kleine groep goede vrienden



Familie, hobby's thuis

MALIKA SAYMAK

69 JAAR



✓ WILLEN ✗ KUNNEN

OORZAAK

Weinig kennis van de Nederlandse taal
Vastgesleten patroon binnen het gezin

KANS

Enthousiast, gemotiveerd

ACTIE

Opleiden, kansen bieden, begeleiden

ACHTERGROND

Malika kwam op haar 18de vanuit Marokko naar Nederland, als bruid van Omar. Ze kregen al snel vier kinderen, waarvoor zij zorgde. Omar werkte in de haven en Malika zorgde dat het huishouden gerund werd. Omar leerde al redelijk snel een beetje Nederlands, maar Malika niet. Zij begrijpt en verstaat het een beetje, maar het is altijd nog minimaal. Haar kinderen ver-taalden al van jongst af aan veel voor hun ouders, communicatie vanuit school, maar bijvoorbeeld ook brieven van de bank, de gemeente of andere officiële instellingen. Omar keek altijd mee en is inmiddels in staat de meeste zaken wel te regelen. De kinderen zijn nu allemaal uit huis. Er zijn inmiddels 10 kleinkinderen en Omar is met pensioen.

Hij is veel op pad, ziet oude vrienden uit de buurt. Malika brengt veel tijd thuis door of bij een van haar kinderen, waar ze helpt met oppassen.

Omar ziet niet in waarom Malika iets zou moeten leren op digitaal vlak en haar kinderen plagen haar er gekschierend mee dat ze nog steeds, na al die jaren, weinig Nederlands spreekt, leest of schrijft.

Daarnaast heeft ze bijna geen ervaring met devices. Malika heeft zich er eigenlijk bij neergelegd dat ze dat ook niet meer gaat leren, terwijl ze het wel heel leuk zou vinden om bijvoorbeeld te facetmen met familie in Marokko. Ze heeft namelijk wel behoefte aan contact!

AANBEVELINGEN

Bij Malika is heel duidelijk de taalvaardigheid de beperkende factor, dus geschreven communicatie zal haar niet veel zeggen.

Ze heeft behoefte aan contact, dus het koppelen aan een maatje uit haar eigen cultuur zou haar kunnen helpen nieuwe vaardigheden te ontwikkelen.

Onderzoek waar haar grootste behoefte ligt en help haar op dat vlak te ontwikkelen. Vraag je hierbij af: krijgt zij toestemming van Omar en/of haar kinderen? Of is bijvoorbeeld een van haar kinderen bereid om mee te helpen? Als een soort ambassadeur voor de moeder? Of kan dat niet omdat de patronen zo vaststaan in dit gezin?



A2



AOW, klein aanvullend pensioen van man



Huurhuis



Vooral snog gezond, sorteert niet voor op mindere gezondheid



Leest niet, kijkt Arabische televisiezenders



Wel internet, geen smartphone



Brengt veel tijd door met familie



Familie en koken

LIESBETH PRUIJSER

80 JAAR



X WILLEN X KUNNEN

OORZAAK

Ongemotiveerd, schaamte om aan te geven dat ze niet weet hoe ze zaken moet oppakken. Weinig mobiel

KANS

Gesprek aangaan over verandering, over eenzaamheid. Het aanbieden van een bacterrol zou het medicatie stukje kunnen verlichten

ACTIE

Leiden, instrueren, mogelijkheden laten zien

ACHTERGROND

Liesbeth (1946) woont op zichzelf sinds het overlijden van haar man Harry, nu al 12 jaar geleden. Niet meer in haar gezins-huis, maar gelukkig wel nog steeds in de Afrikaanderwijk, waar ze jarenlang met Harry woonde. Harry en Liesbeth deden alles samen. Ze hadden geen kinderen, al hun liefde ging naar hun drie katten. Harry was verantwoordelijk voor alle administratie in huis.

Na het overlijden van haar man is Liesbeth zich steeds meer gaan afzonderen van de buitenwereld. Ze voelt zich soms eenzaam en ontvangt weinig bezoek. Zo nu en dan komt er een oude collega van Harry langs voor een kop koffie. De vroegere buren komen ook soms langs. Een aantal keer per week komen er mensen van de thuiszorg om te helpen met het huis-houden en de medicatie. Veel meer contact dan dat heeft ze niet. Liesbeth heeft COPD, heeft weinig energie en is snel buiten adem. Ze wil niet zeuren over hoe ze er nu bijzit. Ze schaamt zich dat ze niet goed weet hoe ze alles administratief moet regelen en durft ook niet aan te geven dat ze vaak vergeet wanneer ze welke

medicatie moet nemen. Ze realiseert zich dat de situatie verre van ideaal is, maar heeft ook geen zin om het aan te pakken. Alle redenen tot vreugde is vertrokken toen Harry overleed en het wordt er met de jaren niet leuker op.

AANBEVELINGEN

Communicatie via de thuiszorg, zij hebben de contacten en hebben een signaalfunctie.

Realiseer je dat er in deze persona snel relatief veel tijd en energie gaat zitten en weinig winst. De keuze maken niets te doen of aan te bieden is lastig, het is een sociaal dilemma.

Vanuit de thuiszorg is het de moeite waard te onderzoeken of er wellicht een (onbe-handelde) depressie aanwezig is.

Daarom is het zinvol om wel te kijken wat er bij echtparen aangeboden kan worden wanneer beiden nog leven (kijk bij Peter en Rita), en wanneer een van hen komt te overlijden, om er dan snel bij te zijn (kijk bij Shanti).



B1



Klein pensioen, AOW



Eengezinswoning, hypotheekvrij



Slechte gezondheid



Leest 1 krant



Wel internet, geen devices



Eenzaam



Puzzels, tv programma's

RITA & ORLANDO

58 EN 63 JAAR



✓ **WILLEN** ✗ **KUNNEN**

OORZAAK

Laag opgeleid, snelheid niet bij kunnen benen, schaamte

KANS

Gemotiveerd, praten er wel over met elkaar, zien zelf wat er beter kan

ACTIE

Opleiden, herhalen, ze als echtbaar hierin meenemen

ACHTERGROND

Orlando en Rita zijn al 35 jaar bij elkaar. Zij hebben twee zoons die allebei uit huis zijn. Ze hebben elkaar leren kennen toen ze allebei 20 jaar waren, Orlando werkte toen ook al als groenwerker en Rita zat al in de zorg. Beiden hebben ze de middelbare school afgerond en zijn ze door diverse cursussen in hun banen terecht gekomen. Orlando doet parkonderhoud bij de gemeente Rotterdam. Hij moet digitaal vastleggen wat hij heeft gedaan, op welke plek en hoelang hij ermee bezig is geweest. Hij loopt er nu tegenaan dat hij het systeem niet goed snapt en durft dit niet tegen zijn collega's te zeggen. Voor zijn gevoel 'doet ie maar wat'. Zijn salarisstrook komt via een app, zijn vakanties moet hij online aanvragen en ieder jaar ziet hij er tegenop om de belastingen te doen. Kortom: voor zijn gevoel wordt er veel van hem gevraagd op digitaal vlak en heeft hij steeds het gevoel niet goed genoeg te begrijpen wat hij moet doen. Rita werkt in de thuiszorg. Ze krijgt op de werkvloer steeds meer te maken met technologische innovaties waarmee ze moet werken. Dit wordt ook gevraagd vanuit haar werkgever, want het zou haar werk zoveel gemakkelijker maken. Zij vindt dat helemaal niet.

Ze krijgt er stress van, ze begrijpt het niet goed en ze merkt dat haar cliënten het ook maar gehannes vinden. Ze voelt wel dat ze er iets mee moet, maar weet niet goed hoe.

Ze hebben het er regelmatig over hoe ze hier mee om moeten gaan, enerzijds omdat ze er tijdens het werk steeds meer tegenaan lopen, maar ook omdat ze zien dat in hun privéleven steeds meer zaken digitaal geregeld moeten worden, zoals bankzaken, pensioenaangelegenheden etc. en omdat Rita dagelijks wordt geconfronteerd met hoe haar oude dag eruit zou kunnen zien. Hun zoons zijn heel druk met hun eigen levens, dus Orlando en Rita willen hen ook niet belasten met allemaal vragen.

AANBEVELINGEN

Ze als echtbaar opleiden, hier voor kom je mee dat de een veel meer kan dan de ander.

Aanbod vanuit de werkgever stimuleren. Handvatten bieden hoe dit bespreekbaar gemaakt kan worden bij de werkgever en collega's.

Is echt meedoen of afhaken. Ze staan nog midden in het leven en zijn zich er bewust van dat ze mee moeten doen. Gebruik dit. Via werkgever bereiken, maar aanbod kan ook via een buurtkrant. Taalvaardigheid is niet het probleem.

Kan ook via TV Rijnmond, oproep aan alleenstaanden, maar ook juist aan echtparen. Aanspreken op het 'niet schamen'.



Beiden B1



Beiden modale salarissen



Koopwoning, hypotheek



Sorteren voor op mindere gezondheid



Lezen de krant, kijken het nieuws



Beiden smartphone, staan open voor technologie



Vriendengroep, familie en kinderen



Orlando klust graag, Rita tennist en mozaïek

AANBEVELINGEN

Zaken die ter overweging meegenomen kunnen worden:

- Of we het nu hebben over digitale inclusie, digitale vaardigheden of digitale zelfredzaamheid; we leven in een wereld waar iedereen, dus ook 55-plussers, in contact komen met digitale middelen en systemen. Of ze dat nu wel of niet willen.
- Als er in de persona's verwezen wordt naar devices, is het goed om je te realiseren dat dat heel verschillende devices kunnen zijn, die ook heel verschillend worden gebruikt.
- We hebben het over willen en kunnen, maar het gaat vanzelfsprekend ook heel vaak over het weten, durven, moeten en mogen (te) gebruiken van digitale middelen en systemen. De directe omgeving is hierop van invloed. Denk hierbij dus ook aan culturele verschillen, leven mensen alleen of juist met hun hele familie? Mogen mensen voor zichzelf beslissen of bepalen bijvoorbeeld hun kinderen dit.
- Het persona wat zowel wil als kan, lijkt op het eerste gezicht niet jullie targetgroep, maar kijk ook naar de kansen. Een persoon uit deze groep kan heel goed leeftijdsgenoten ondersteunen in de digitale inclusie, want tenslotte weten we dat ouderen meer aannemen van leeftijdsgenoten dan van jongere mensen. Het mes snijdt aan twee kanten: iemand die wil en kan, kan ook eenzaam zijn. Geef je hem of haar een functie, dan ontstaat er contact en is hier ook winst.



COLOFON



Deze persona's zijn tot stand gekomen in samenspraak met de partners uit het netwerk en marketingbureau Bureauvijftig. Zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van de Bibliotheek Rotterdam is het partners en derden niet toegestaan zaken uit deze publicatie te hergebruiken of te publiceren.

© 2021 Bibliotheek Rotterdam