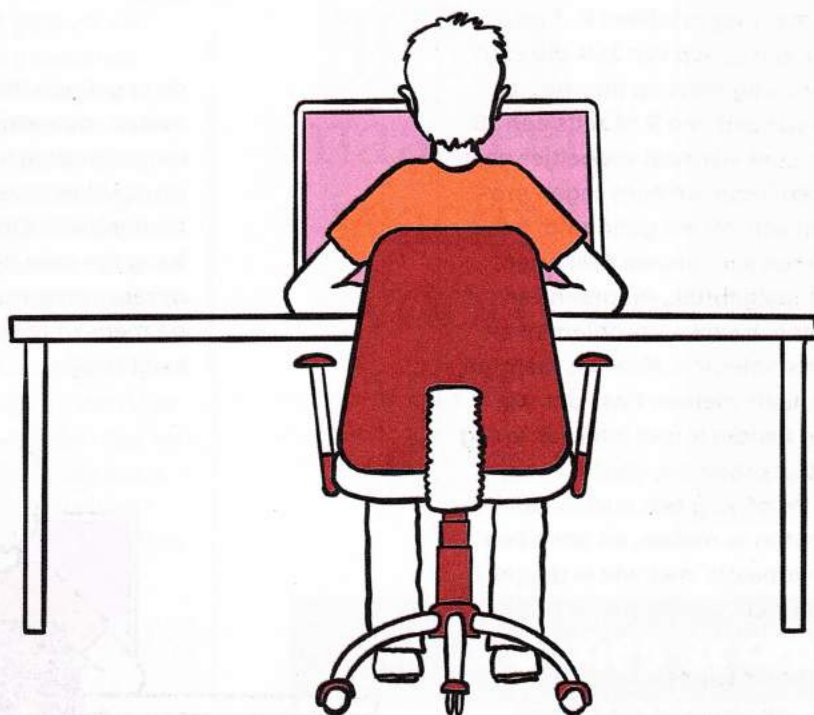


HOE HANDIG BENT U MET INTERNET?

SURFENDE SENIOREN ZIJN VAARDIG, MAAR ONZEKER



Senioren doen er veel aan om zo veilig mogelijk te internetten, en ze zijn er best goed in: acht op de tien beoordelen hun vaardigheden met een (ruime) voldoende. Toch is ruim 80% ook weleens bang een fatale internetfout te maken of slachtoffer te worden van internetcriminaliteit. Dat blijkt uit het KBO-PCOB internetonderzoek gehouden onder 1.950 Nederlandse senioren die gebruikmaken van internet.



Eerst het goede nieuws: acht op de tien senioren waarderen hun internetvaardigheid en voldoende tot goed, met rapportcijfers 6, 7 en 8. En er is een groep van 15% die echt goed de weg weet op internet; zij geven zichzelf een 9 of zelfs een 10. Niet dat het allemaal soepeltjes gaat, iedereen loopt weleens tegen problemen aan. Meest genoemd: het installeren van nieuwe pakketten, Engels taalgebruik, oplossen van storingen, hardwareproblemen en printerproblemen. Maar de vaardige groep heeft meteen tips voor wie minder handig is met internet: vraag hulp, blijf proberen, geef niet op, neem les of volg een cursus, durf ook fouten te maken, en zoek een 'internetmaatje' met wie je dingen samen doet.

Bang voor fouten

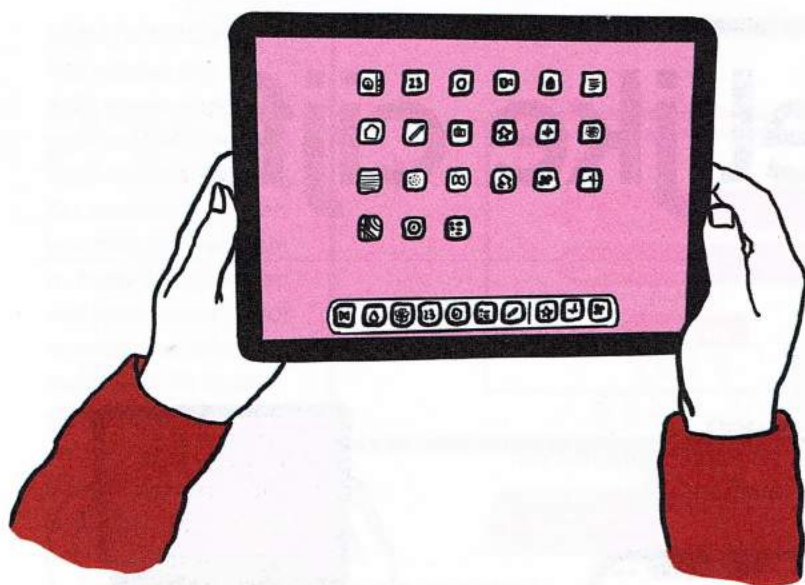
Er zijn ook senioren die zichzelf een onvoldoende geven voor hun vaardigheid en handigheid op internet. Deze groep, 5% van de ondervraagden, loopt het meest tegen problemen aan bij wijzigingen in inlogprocedures, beveiligingsprocedures waarbij codes via sms worden verstuurd, allerlei nieuwe termen en begrippen en het wijzigen van wachtwoorden. An (70): 'Ik ben erg

bang om fouten te maken. Wat is veilig en wat niet? Ik moet internet wel gebruiken anders kom ik buiten de maatschappij te staan, het is een digitale dwang. Maar ondertussen sta ik wel bloot aan allerlei gevaren.' 84% van de senioren is weleens bang om iets verkeerd te doen op internet. Het gaat dan vooral om

'Soms kan ik het ding wel door het raam kieperen!'

de angst een onherstelbare fout te maken, een verkeerd rekeningnummer of bedrag in te vullen of ergens op te klikken waardoor je virussen binnenhaalt. Ook zijn sommigen bang om hele bestanden te verwijderen, een e-mail naar de verkeerde mensen te sturen of ineens alles kwijt te zijn.





Kleinzoon helpt

Ruim zes op de tien senioren krijgen weleens hulp bij het gebruik van internet. De jongere generaties spelen hierbij een belangrijke rol. De helpende hand wordt het meest geboden door de kinderen (58%) en kleinkinderen (22%): 'Als ik ergens tegenaan loop, vraag ik het mijn kleinzoon.' Ook de partner (21%) of een vriend(in) of buur (16%) komt vaak te hulp. Senioren die niet zoveel gebruikmaken van internet, krijgen vaker hulp. En dan is er natuurlijk een reeks gouden tips van ervaren senioren: 'Oefening baart kunst.' 'Word lid van SeniorWeb.' 'Volg cursussen!' 'Je kunt meer dan je denkt, dus durf!'

OVER HET ONDERZOEK

Het onderzoek is in opdracht van KBO-PCOB uitgevoerd door het Nationaal Senioren Panel in de periode eind oktober tot begin november 2021 door online interviews. Aan het onderzoek deden 1.950 senioren mee. Zij zijn gemiddeld 74 jaar.

'Ik heb
maar één
wacht-
woord
voor
alles'

Cookies en updates

Een op de drie senioren accepteert in principe alle cookies, ze maken hierbij geen verschil tussen tracking cookies en noodzakelijke cookies. Bijna zes op de tien doen dat wel. En een op de tien senioren doet iets anders, zoals zo min mogelijk cookies accepteren, alle cookies (standaard) wissen, alleen op sommige sites (zoals KBO-PCOB) cookies toestaan, het gebruik van een cookie blokkeren en sites zonder cookies kiezen.

WAT DOEN COOKIES?

Sommige cookies zijn nodig, bijvoorbeeld zodat het winkelmandje onthoudt wat u koopt. Of ze onthouden bijvoorbeeld uw inloggegevens. Daardoor hoeft u de volgende keer niet opnieuw in te loggen. Er zijn ook de zogenoemde tracking cookies: die verzamelen informatie over uw surfgedrag. De informatie wordt gebruikt om u persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen. Ze vormen geen gevaar voor uw computer, ze laten geen virus achter.

Cookies accepteren

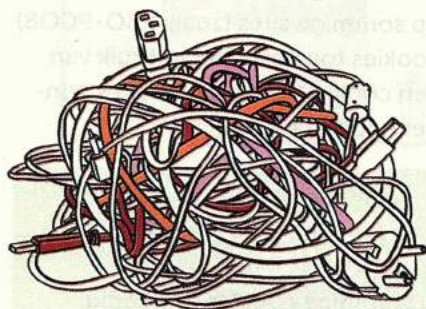


Om dit bericht te kunnen delen dien je cookies te accepteren.

Cookies accepteren

Niet accepteren

opmerkelijke cijfers



12%

is weleens slachtoffer geweest van internetfraude



16%

vindt het aanmaken van de DigiD moeilijk, 26% niet makkelijk



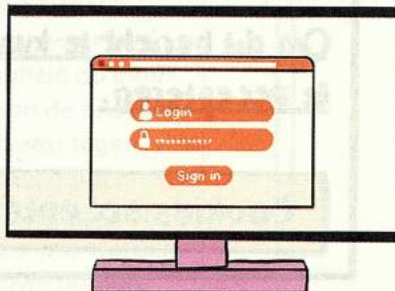
50%

bewaart wachtwoorden op papier (en verstopt deze)



42%

weet wat een cookie is en weet precies waarvoor het dient (dus 58% weet dat niet)



91%

gaat dagelijks online, via hun laptop (27%), de tablet (26%), smartphone (23%) en desktop (22%)

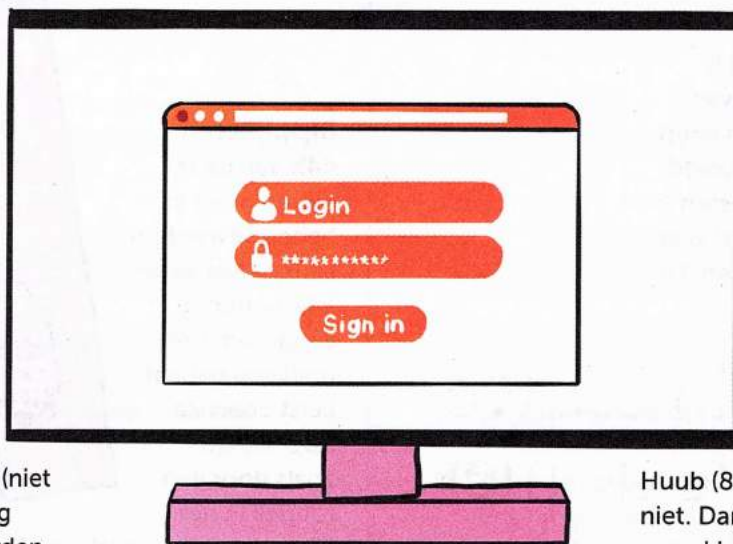
WachtW0Ørd1

Iets minder dan de helft van de senioren heeft een ander wachtwoord voor ieder account waar een wachtwoord verplicht is. Ruim 30% gebruikt één wachtwoord voor meerdere accounts en maar liefst 5% heeft slechts één wachtwoord dat voor alle accounts wordt gebruikt (niet iedereen wilde deze vraag beantwoorden). Hoe worden

al die wachtwoorden het meest onthouden?

De helft vertrouwt de wachtwoorden toe aan papier, 12% weet ze uit het hoofd en 8% doet iets anders zoals in een kluis bewaren, in steno opschrijven, aan hun partner vragen, op een usb-stick opslaan, 'in een speciaal boekje bewaren tussen 500 andere boeken'. Of ze vragen de kinderen om hun wachtwoorden te bewaren.

Bijna acht op de tien hebben nog nooit een wachtwoord gedeeld met andere personen. De reden voor de rest om dat wel te doen, is dat sommige diensten worden gedeeld (bijvoorbeeld wifi, Netflix of HBO). Maar ook de computer-reparateur, de online computerondersteuner of degene die helpt bij de belastingaangifte krijgt hun wachtwoorden te zien. En tot slot worden wachtwoorden gedeeld met familie in geval van nood, vergeetachtigheid of overlijden, zodat nabestaanden overal bij kunnen: 'Mijn nichtje heeft alle wachtwoorden, dan kan ze mijn accounts sluiten als ik kom te overlijden.'



Sterk of zwak

Vinden de ondervraagden het aanmaken van een nieuw wachtwoord moeilijk? Voor bijna twee op de tien wordt het steeds moeilijker. Vooral de oudere senioren hebben hier moeite mee, en een op de tien is weleens gestopt met het aanmaken van een wachtwoord omdat het niet lukte.

Huub (86): 'Vaak gaat het gewoon niet. Dan moet je allerlei rare letters gaan kiezen en weergeven en elke keer wanneer ik een nieuw wachtwoord verzin, wordt het afgewezen.' En Margo (76): 'Nou, ik heb eigenlijk geen enkel probleem, ik heb gewoon één wachtwoord en dat vergeet ik niet.'

Volgens 40% van de senioren zijn al hun wachtwoorden voor de verschillende websites even sterk. Voor de rest hangt de sterkte van het wachtwoord af van de eisen van de website. Alleen wanneer een website het eist, kiezen zij een sterk wachtwoord.



SENIOREN GEBRUIKEN INTERNET HET MEEST VOOR:

1. E-mailen (94%)
2. Bankieren (86%)
3. Informatie opzoeken met bijvoorbeeld Google (85%)
4. Overheidsdiensten raadplegen, zoals de Belastingdienst en de gemeente (71%)
5. Contact onderhouden met familie en vrienden via sociale media (61%)
6. Routeplanning (54%)

Het geheel is meer dan 100 in verband met meerdere antwoordmogelijkheden.

Opgelicht op internet

Ruim één op de tien senioren is weleens slachtoffer geweest van internetfraude, het meest van koop- en/of verkoopfraude (6%), gevolgd door hacken (4%) en cyberpesten (3%). Maar een veel groter deel is er bang voor, bijna acht op de tien. En

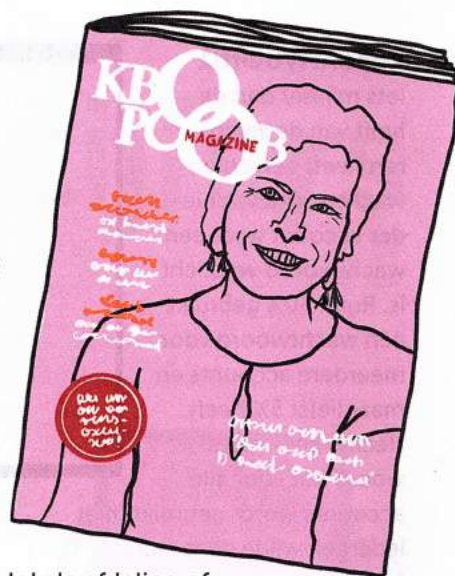
‘Allemaal nieuwe termen die ik niet kan onthouden. Mijn geheugen is lek...’

78% denkt weleens aan internetfraude wanneer ze online zijn. Angst om slachtoffer te worden hangt samen met ervaring. Hoe vaardiger senioren zijn, hoe minder bang ze zijn om slachtoffer te worden. Senioren die nooit bang zijn voor internetcriminaliteit geven zich het gemiddelde rapportcijfer 7,7 voor hun vaardigheid op internet, terwijl dit cijfer bij de senioren die heel vaak bang zijn voor internetcriminaliteit een 5,7 is.



Bijspijkeren

44% van de senioren heeft er behoefte aan hun kennis over veilig internetten te vergroten. De helft zou dat het liefst doen via KBO-PCOB, zoals door een rubriek in het Magazine, via hun lokale afdeling of bij hen thuis met een KBO-PCOB-tabletcoach of digimaatje. En de rest doet dit liever via een cursus, zelfstandig al doende leren, met iemand uit de naaste omgeving zoals partner, kind of vriend(in) of op een andere manier, zoals via een vaktijdschrift, filmpjes via YouTube of bij een computerclub.



WAT DOEN SENIOREN ZELF OM ZO VEILIG MOGELIJK TE INTERNETTEN?

- 85% opent geen dubieuze e-mailberichten
- 79% geeft nooit vertrouwelijke informatie via de telefoon of e-mail
- 77% klikt nooit zomaar door in een e-mailbericht
- 71% heeft een virusscanner
- 61% heeft een beveiligde wifi-verbinding
- 56% heeft een spamfilter
- 46% heeft een firewall
- 44% checkt bij twijfel altijd
- 41% maakt alleen gebruik van veilige software en apps
- 37% heeft wachtwoorden op alle apparaten

Het geheel is meer dan 100% in verband met meerdere antwoordmogelijkheden.

Test uw kennis van internet!

Vraag 1. Wat doet een cookie?

- A. Een virus op uw computer installeren
- B. Een bestand op uw computer installeren om te kijken wat u op een bepaalde site doet
- C. Al uw handelingen op de computer in de gaten houden
- D. Ik heb geen idee

Vraag 2. Moet je updates op je computer altijd doen of zo lang mogelijk uitstellen?

- A. Zo lang mogelijk uitstellen: een update bevat kinderziektes die er eerst uit moeten
- B. Nooit doen: updates brengen virussen binnen en zijn gevaarlijk voor je systeem
- C. Altijd doen: een update van je besturings-systeem (bijv. Windows) verbetert je veiligheid en zorgt dat de computer minder snel vastloopt
- D. Ik weet niet wat een update is

Vraag 3. Wat zijn veelgebruikte browsers?

- A. Internet Explorer, Firefox en Excel
- B. Photoshop, Windows en Ubuntu
- C. Google Chrome, Safari en Word
- D. Google Chrome, Microsoft Edge en Safari

Vraag 4. Wat hoort niet tot de sociale media?

- A. Facebook
- B. Google
- C. WhatsApp
- D. Twitter

Vraag 5. Wat is de cloud?

- A. De computer van uw internetprovider
- B. Een externe harde schijf
- C. Alle informatie die via internet online wordt opgeslagen
- D. Een wolk van fake news en vage berichten

Vraag 6. Wat is een sterk wachtwoord?

- A. Een wachtwoord dat u gemakkelijk kunt onthouden
- B. Een wachtwoord dat u met niemand deelt
- C. Een wachtwoord zonder cijfers
- D. Een wachtwoord van minstens twaalf verschillende karakters

Vraag 7. Bij een veilige internetsite staat er in de menubalk:

- A. https://
- B. www.safe://
- C. safety://
- D. http://

Vraag 8. Hoe voorkomt u dat u gehackt wordt?

- A. Door nooit attachments te openen in mails van onbekende afzenders
- B. Door altijd na gebruik uw computer af te sluiten
- C. Door nooit online artikelen te kopen
- D. Door niet via internet geldzaken te doen

Vraag 9. Waar op internet vindt u zowel informatie over klussen in huis als kattenfilmpjes?

- A. Op Twitter
- B. Op WeTransfer
- C. Op YouTube
- D. Op Netflix

Antwoorden
1-B, 2-C, 3-D, 4-B, 5-C, 6-D, 7-A, 8-A, 9-C
0 – 3 fouten: heel goed gedaan, u bent helemaal thuis op internet
3 – 6 fouten: u weet al best veel over internet, ga zo door
6 – 9 fouten: u weet nog niet alles, maar geef de moed niet op. Blijf internet ontdekken, het is de moeite waard