

Mijlpaal voor SeniorWeb: half miljoen computerhulpvragen afgehandeld door vrijwilligers

Senioren schromen niet om hulp te vragen bij computerproblemen

Utrecht, 14 november 2019 – Vrijwilligers van SeniorWeb hebben in de afgelopen jaren maar liefst 500.000 PCHulp-vragen van senioren naar tevredenheid afgehandeld. Vrijdag 1 november bezocht SeniorWeb-vrijwilliger Ton de Blok mevrouw Homburg in Nieuwegein, de indiener van de half miljoenste PCHulp-vraag. Mevrouw Homburg (76 jaar) had hulp nodig nadat zij een nieuwe update had geïnstalleerd op haar computer en diverse onderdelen niet goed meer functioneerden. Enthousiaste SeniorWeb-vrijwilliger Ton de Blok heeft mevrouw Homburg uit de brand geholpen. Vervolgens is hij als vertegenwoordiger van alle vrijwilligers heel hartelijk bedankt door voorzitter van de vereniging Lieteke van Vucht Tijssen.

Bij wie aankloppen voor hulp?

Senioren schromen niet om hulp te vragen bij het omgaan met hun computer, tablet of smartphone, zo blijkt uit recent gepubliceerde onderzoeken door Alexander van Deursen (Universiteit Twente), Netwerk Mediawijsheid, SeniorWeb en het Nationaal Ouderenfonds. Maar liefst 36% van de 75-plussers heeft recentelijk iemand uit hun omgeving om hulp gevraagd bij een computerprobleem. Senioren weten met name hun kinderen (43%) te vinden voor ondersteuning op de digitale snelweg. 65-plussers vragen daarnaast ook graag hulp bij experts (17%) zoals SeniorWeb.

Ondersteuning is onmisbaar

SeniorWeb vindt de digitale samenleving een onmisbaar onderdeel van het leven van senioren. Daniël de Levita, directeur van SeniorWeb: 'Wij maken senioren digitaal fit door educatie, inspiratie en hulp. Onze vrijwilligers ondersteunen senioren daar graag bij. Wij zijn trots dat zij al een half miljoen computerhulpvragen hebben afgehandeld. Dit bewijst dat de ondersteuning van SeniorWeb nog steeds onmisbaar is. Daarom blijven wij ons, met onze vrijwilligers, actief inzetten voor de digitale zelfredzaamheid van senioren. We zijn klaar voor de volgende 500.000 PCHulp-vragen!'

Computerhulp in begrijpelijke taal

SeniorWeb is een vereniging die landelijk actief is en ruim 150.000 leden heeft. Zij kunnen met al hun digitale vragen terecht bij de computerhulpdiensten PCHulp en Leren aan Huis. Deze diensten worden gerund door 575 vrijwilligers, veelal zelf ook senior. Zij helpen hun leeftijdsgenoten in begrijpelijke taal en in hun eigen tempo op weg bij hun digitale vragen en problemen. Dit doen zij aan huis, per telefoon of via internet. De afgelopen jaren ziet SeniorWeb het type hulpvragen verschuiven. Waren het voorheen meer technische vragen over het apparaat, zijn het tegenwoordig vooral vragen over de mogelijkheden van het apparaat of specifieke toepassingen zoals sociale media en WhatsApp.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Meer informatie

Voor meer informatie over dit persbericht en de diverse onderzoeken kunt u contact opnemen met Saskia Hamminga-Roest, woordvoerder van SeniorWeb, via: shamminga@seniorweb.nl of 030-2769945.

Onderzoeksrapporten

De rapporten van de aangehaalde onderzoeken zijn te downloaden via [deze link](#).

Over SeniorWeb

SeniorWeb is een landelijke vereniging zonder winstoogmerk die al sinds 1996 actief is. Wij vinden de

digitale samenleving een onmisbaar onderdeel van het leven van senioren. Het is onze missie senioren het gemak en plezier van de digitale wereld te laten ontdekken. De combinatie van informatie, educatie en hulp maakt SeniorWeb uniek. Met 150.000 leden, 2.900 vrijwilligers, een drukbezochte website (ruim 13 miljoen bezoeken per jaar), het populaire computertijdschrift Enter, computerhulp (via internet, telefonisch en aan huis) en 410 leslocaties in het hele land brengt SeniorWeb de digitale wereld en senioren dichterbij elkaar. Zie ook de [SeniorWeb infographic](#) voor meer feiten en cijfers. Meer lezen over SeniorWeb in de samenleving? Bekijk de brochure [‘SeniorWeb, midden in de samenleving’](#).