

# Wat zeggen (ex-)laaggeletterden over digitale zorg?



In dit kennisblad lees je de belangrijkste uitkomsten van de interviews die Stichting Lezen en Schrijven en ResCon hielden met (ex-)laaggeletterden over digitale zorg. De onderzoeksrapportage lees je op [www.lezenenschrijven.nl/onderzoeksrapportages-ehealth](http://www.lezenenschrijven.nl/onderzoeksrapportages-ehealth).

## Feiten

**Het gebruik van digitale toepassingen in de zorg neemt toe.** Denk daarbij aan het thuis meten van de bloeddruk, het beeldbellen met de huisarts of het inzien van online medische dossiers.

Ook het online opzoeken van gegevens over gezondheid en ziekte valt onder digitale zorg (denk aan [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl)).

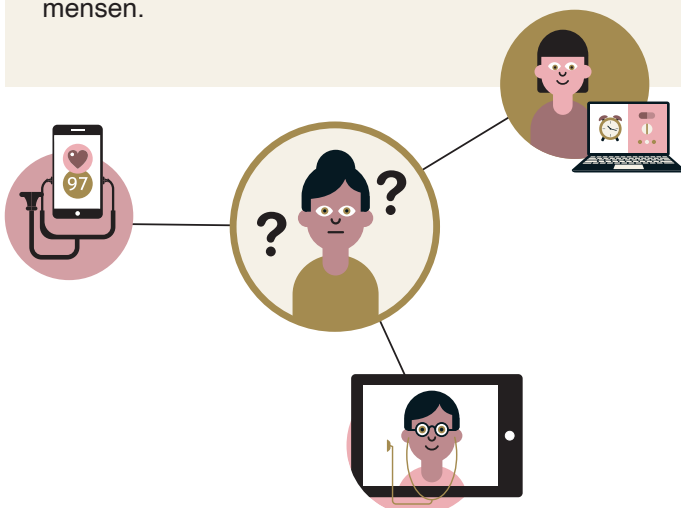
**Lang niet iedereen heeft voldoende digitale vaardigheden om gebruik te kunnen maken van deze digitale zorgtoepassingen.** Dat kan gevolgen hebben voor de gezondheid van deze mensen.

**Ongeveer 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar heeft geen of weinig ervaring met de computer.** Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zelfs zo'n 20%.

Van de laaggeletterden in Nederland kan ruim 30% niet goed omgaan met een computer<sup>1</sup>. Er zijn 2,5 miljoen laaggeletterden in Nederland<sup>2</sup>.

Stichting Lezen en Schrijven zet zich in voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dat doen we samen met laaggeletterden zelf. **Daarom vroegen wij hen zelf wat hun ervaringen zijn met digitale zorgtoepassingen<sup>3</sup>.**

**'Soms verandert een programma of website of moet je je informatie weer op een andere manier invullen.'**



## Resultaten van de interviews<sup>4</sup>

Veel (ex-)laaggeletterden krijgen hulp bij het gebruik van internet. Vaak komt deze hulp uit de familie en vriendenkring.

(Ex-)Laaggeletterden maken weinig gebruik van digitale zorgtoepassingen en digitale informatie rondom ziekte en gezondheid.

- Een deel van hen is niet ziek en heeft daarom geen reden om er gebruik van te maken. Sommigen hebben **liever fysiek contact** met zorgverleners en maken er daarom geen gebruik van.

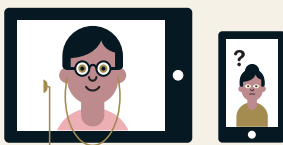


‘De maatschappij verandert en wordt digitaal. De digitale wereld is nog moeilijker dan de wereld met lezen en schrijven.’

‘Waar ik het meeste problemen mee heb als ik iets nieuws weet van de medische wereld, als daar een nieuwe app mee is, dan heb ik grote angst, omdat ik niet veel van de computer afweet. Kan ik dit wel aanklikken. Komt het dan wel goed?’

- Een ander deel van hen heeft **wel interesse** om meer gebruik te kunnen maken van digitale zorgtoepassingen, zoals bijvoorbeeld het online inzien van patiëntgegevens. **Zij lopen hierbij echter tegen knelpunten aan.**

Knelpunten bij het gebruik van digitale zorgtoepassingen en het internet rondom ziekte en gezondheid liggen op verschillende vlakken. Denk aan **veiligheid** en **betrouwbaarheid**, de oneindige mogelijkheden van het internet (**te veel informatie**) en gebruik van specifieke **apps en systemen** (onder andere DigiD, patiëntenportaal en beeldbellen).



Bij ongeveer een derde van de geïnterviewden is er **behoefte aan meer ondersteuning** bij digitale zorgtoepassingen. Zoals het omgaan met de grote hoeveelheid informatie op het internet rondom gezondheid en ziekte. Er is behoefte aan extra hulp om te bepalen of informatie **betrouwbaar** is.

Er zijn verschillende manieren waarop geïnterviewden aan hun digitale vaardigheden hebben gewerkt. Denk aan een **cursus in een (digi)taalhuis of wijkcentrum** of aan **hulp vanuit een (zorg)organisatie of de familie en vriendenkring**.

## Tips voor professionals

Ben je zorgprofessional, beleidsmaker of taalnetwerkpartner en vind je het belangrijk dat digitale zorgtoepassingen voor iedereen toegankelijk zijn? Gebruik dan onderstaande tips.

**‘Het zou helpen om bijvoorbeeld via de huisarts of via de bibliotheek een overzicht te krijgen met betrouwbare websites. En daar dan samen met iemand naar te kijken.’**

1

**Geef voorlichting over veiligheid en betrouwbaarheid van digitale zorgtoepassingen.**

- Geef informatie over betrouwbare en voor laaggeletterden toegankelijke websites over gezondheid en ziekte.
- Start je met beeldbellen? Leg uit wat er met de persoonsgegevens gebeurt en waarom beeldbellen veilig is.

**‘... ik heb het (beeldbellen) ook niet aangeboden gekregen. Als ze het (beeldbellen) aanbieden, dan zou ik het wel willen.’**

2

**Geef mensen vertrouwen.** Veel mensen zijn bang om fouten te maken. Luister naar hen en neem onzekerheid weg, ook bij je eigen personeel.

3

**Zet in op het vergroten van digitale vaardigheden.**

Veel (ex-)laaggeletterden willen graag meer gebruik maken van digitale zorg maar hebben daarbij (meer) hulp nodig.

- Voor zorgprofessionals: richt een proces in voor warme doorverwijzing naar/samen met je lokale (digi)taalhuis. Of bied samen passend aanbod aan, in je praktijk.
- Voor (gemeentelijke) beleidsmakers: zorg ervoor dat mensen op diverse plaatsen en op diverse manieren aan digitale vaardigheden kunnen werken. Niet elke manier van leren past bij iedereen. Denk aan wijkorganisaties, (digi)taalhuizen en formeel onderwijs. Zorg dat er korte, toegepaste ondersteuning is én langere opleidingen.
- Voor (digi)taalhuizen en taalnetwerkpartners: zorg voor lessen in digitale vaardigheden. Leg contact met zorginstellingen in de buurt en bespreek de samenwerking rondom doorverwijzen en aanbod.

4

**Praat door met (ex-)laaggeletterden. Betrek de mensen die het betreft bij de inzet van digitale zorg.**

5

**Zorg voor praktische hulp bij het gebruik van digitale zorgprogramma's en apps.**

- Vaak is er een hele concrete vraag rondom een bepaalde app of een bepaald programma. Denk aan DigiD of het patiëntenportaal.
- Zet in op hulp op afroep. Zorg dat mensen direct ergens terecht kunnen voor hulp bij digitale zorgtoepassingen.

1 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/hulp-bij-verbetering-digitale-vaardigheden>

2 <https://www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland>

3 N=17 Stichting Lezen en Schrijven en ResCon hebben 17 (ex-)laaggeletterden geïnterviewd.

4 ResCon heeft een deel van het onderzoek uitgevoerd en de resultaten van het onderzoek verwerkt.

Martens, M. (2022). eHealth: een verkenning onder (ex-) laaggeletterden. Stichting Lezen en Schrijven. Den Haag

Martens, M. (2022). eHealth: een verkenning onder (ex-) laaggeletterden. Het vervolg. ResCon. Haarlem

## Hoe kan je doorverwijzen?

Leg contact met het (digi)taalhuis in jouw gemeente. Vertel dat je vermoedt dat je in jouw praktijk laaggeletterden tegenkomt. Vraag hoe je dit vermoeden het best bespreekbaar kunt maken met deze personen. En wanneer iemand openstaat voor hulp, zorg dan dat er snel en persoonlijk contact wordt opgenomen. Zo zorg je er samen voor dat deze persoon passend geholpen kan worden.

## Wat is een (digi)taalhuis?

Een (digi)taalhuis is een netwerksamenwerking tussen verschillende partijen. Gemeenten hebben de regiefunctie in de aanpak van laaggeletterdheid, en bijna elke gemeente heeft dan ook één, of zelfs meerdere (digi)taalhuizen. Soms worden ze taalpunten genoemd. Vaak zijn ze te vinden in de bibliotheek, maar er zijn ook (digi)taalhuizen bij gemeentelijke loketten of zelfs bij zorgaanbieders.

Een (digi)taalhuis:

- geeft informatie en advies over cursussen die je kunt volgen als je moeite hebt met basisvaardigheden
- biedt zelf cursussen aan op het gebied van lezen schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden
- kan een intake verzorgen en gelijk naar de juiste cursus doorverwijzen, bij henzelf of een andere partij.


Voorbeelden van organisaties die al doorverwijzen naar een (digi)taalhuis zijn: gemeenten, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties en woningbouwcorporaties.

**‘Een buurthuis staat dichterbij de mens en is laagdrempeliger om naar toe te gaan. Vaak kennen de mensen in het buurthuis ook de mensen die op bezoek komen.’**


## Meer informatie


Meer weten over laaggeletterdheid?

Kijk dan op:

 [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

Of neem contact op via:

 **070 - 302 26 60**

 **info@lezenenschrijven.nl**

## Een samenleving waarin iedereen meedoet

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven of rekenen. Daardoor hebben ze ook vaak moeite met een computer of een smartphone. Dat heeft veel gevolgen. Een baan vinden, gezond leven en grip hebben op je geldzaken is dan lastiger.

Wij zetten ons ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen. Daarom maken we laaggeletterdheid onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek.

Én ondersteunen we organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. En ook met advies en campagnes. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.

[www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)