



Samenvatting Rapport Impactvergroter

Het verbeteren van de vaardigheden
om gebruik te maken van digitale zorg
onder inwoners van de regio Utrecht

R a e d e l i j n ▶

Maart 2023, Kirsten Roman • kroman@raedelijn.nl



Samen werken aan de gezondste regio van Nederland



Context van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een onderzoeksstage onder de vlag van Raedelijk. Dit komt voort uit de rol van Raedelijk als trekker van de coalitie 'Digitale Transformatie' binnen de Health Hub Utrecht¹. Deze coalitie heeft als doel de digitale gezondheidsvaardigheden onder inwoners te vergroten, zodat de steeds digitaler wordende gezondheidszorg voor iedereen toegankelijk blijft. Inmiddels is de coalitie vrijwel een-op-een geïntegreerd in het fundament 'Digitaal Vaardig maken' van het regioplan van Midden-Nederland.

1. Aanleiding

De gezondheidszorg staat onder druk [1] door onder andere de vergrijzing, toename in het aantal mensen met een chronische ziekte en personeelstekorten in de zorg [2]. Om deze uitdagingen aan te gaan, wordt er in toenemende mate gebruik gemaakt van digitale zorg. Dit omvat het gebruik van informatie- en communicatietechnologie in de zorg, zoals gezondheidsapps voor patiënten, tele-monitoring van gezondheidswaarden en beeldbellen met de huisarts [2]. Door deze toename van digitale hulpmiddelen in de zorg, is het van belang dat zowel zorgverleners als zorggebruikers voldoende digitale vaardigheden hebben om hiermee om te gaan [3] [4]. Echter heeft volgens de E-healthmonitor (2021) een kwart van alle zorggebruikers in Nederland een gebrek aan kennis en vaardigheden om gebruik te maken van digitale zorg [4].

Binnen de regio Utrecht zijn er verschillende organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden onder inwoners. Het vergroten van de impact van deze organisaties kan eraan bijdragen dat inwoners van Utrecht digitaal vaardiger worden en meer gebruik zullen maken van digitale zorg. Om te onderzoeken waar mogelijkheden liggen om dit te realiseren, is geanalyseerd welke organisaties betrokken zijn in het verbeteren van deze vaardigheden, wat hun impact is en hoe zij zich onderling verhouden. Op basis daarvan zijn 3 aanbevelingen geformuleerd om de vaardigheden om gebruik te maken van digitale zorg van inwoners van de regio Utrecht te verbeteren.

2. Resultaten

De meeste organisatie gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden zien digitale vaardigheden als een middel tot een groter (maatschappelijk) doel (bijvoorbeeld sociale participatie of zelfredzaamheid). De organisaties richten zich hierbij op verschillende doelgroepen, niveaus en werkwijzen. Ze focussen zich met name de inwoners met het grootste risico op weinig digitale vaardigheden (zoals ouderen, mensen met een leer-/taalachterstand en sociaal/economisch kwetsbaren). De organisaties geven aan dat voor het bereiken van deelnemers een lokale benadering van belang is. Voor het behalen van het gewenste effect, benoemen de organisaties dat maatwerk de belangrijkste factor is. Uitval van deelnemers belemmert het behalen van dit effect. Met name bij kwetsbare doelgroepen komt uitval vaak voor. Een concrete aanleiding en urgentie zouden kunnen helpen om dit te voorkomen. Verschillende organisaties benoemen dat wanneer een cursus eenmaal succesvol is afgerond, de behoefte aan hulp bij digitale vaardigheden regelmatig blijft bestaan.

¹ De Health Hub Utrecht is een netwerk van samenwerkende organisaties met het doel gezondheid en geluk bereikbaar te maken voor iedere Utrechter.

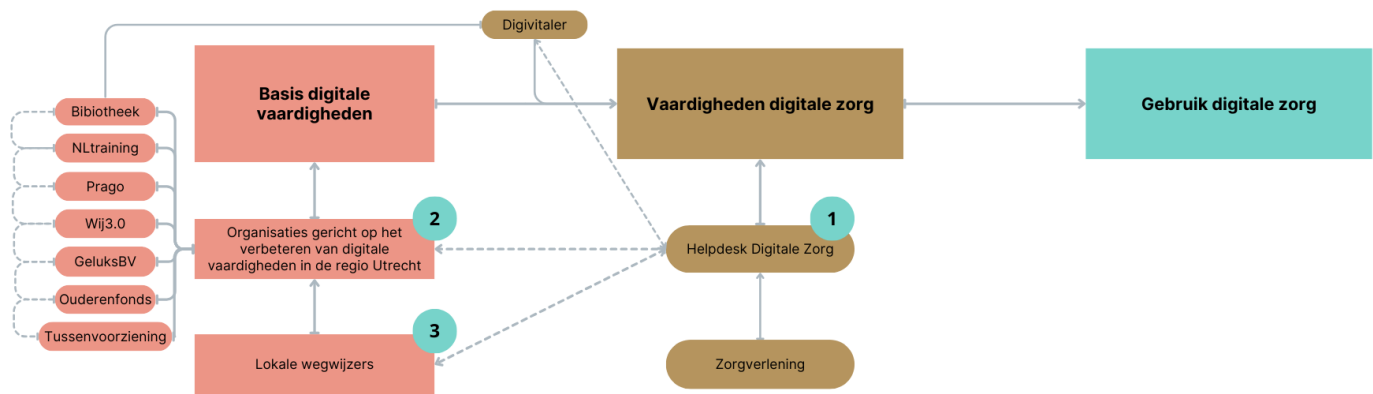


Door de grote hoeveelheid en verscheidenheid van organisaties, lijkt het speelveld van digitale vaardigheden versnipperd te zijn. Deze fragmentatie zou de efficiëntie, kwaliteit, kosten en uitkomsten negatief kunnen beïnvloeden [5]. Daarom is – naast de rol en impact van de organisaties als individu – geanalyseerd hoe deze organisaties zich tot elkaar verhouden. De gesproken organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden herkennen de versnippering in hun werkveld. Echter geven ze aan dat ze elkaar niet in de weg zitten, doordat iedere organisatie actief is in een eigen niche. Hierdoor kunnen de organisaties elkaar versterken, om zo te werken aan het gedeelde doel (digitale vaardigheden/participatie). Dit doen ze onder andere door onderlinge samenwerking in verschillende projecten, de uitwisseling van materialen en doorverwijzing van deelnemers naar een passend project. De organisaties geven aan dat ze nog zoekende zijn in hoe deze gezamenlijke aanpak beter kan worden vormgegeven. Om de onderlinge samenwerking te versterken, is het van belang dat de verschillende organisaties elkaar kennen en van elkaar weten wat ze doen. Dit kan eraan bijdragen dat er gericht kan worden doorverwezen, waardoor inwoners met behoefte aan/baat bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij passende hulp terechtkomen. Daarnaast geven de organisaties aan dat één centraal aanspreekpunt zou kunnen helpen in de doorverwijzing van deelnemers naar een passend project.

Naast de behoefte tot meer verbinding tussen de organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden, is er behoefte aan verbinding tussen deze organisaties en het zorgveld. Ondanks verschillende gedane pogingen is deze samenwerking er tot op heden nauwelijks. Dit kan komen door het gebrek aan tijd/prioriteit bij zorgverleners om te investeren in digitale vaardigheden. Eén centraal punt waar een zorgverlener patiënten/cliënten met beperkte digitale vaardigheden naar door kan verwijzen, is hierin wellicht een uitkomst. Dit vergt een minimale tijdsinvestering van de zorgverlening, maar kan bijdragen aan het verbeteren van de vaardigheden van patiënten/cliënten om digitale zorg te gebruiken om zo de druk op de zorg te verminderen.

3. Aanbevelingen

Op basis van de analyse zijn 3 aanbevelingen geformuleerd om de vaardigheden om gebruik te maken van digitale zorg van inwoners van de regio Utrecht te verbeteren. Deze aanbevelingen dragen op verschillende manieren bij aan het gebruik van digitale zorg (zie onderstaand figuur). Voor het gebruik van digitale zorg, is het van belang dat inwoners beschikken over specifieke digitale vaardigheden om gebruik te kunnen maken van digitale zorg. De 1^e aanbeveling richt zich hierop. Het aanleren van deze specifieke vaardigheden vereist bepaalde basis digitale vaardigheden (bijvoorbeeld het gebruik van een computer of het internet). Er zijn diverse organisaties die zich hierop. De 2^e en 3^e aanbeveling betreffen het verbeteren van deze basis digitale vaardigheden. Tot slot is het van belang dat projecten gericht op het verbeteren van deze 2 soorten vaardigheden met elkaar zijn verbonden, omdat ze allebei nodig zijn voor het gebruik van digitale zorg. De 3 aanbevelingen dragen bij aan deze verbinding en zullen hieronder kort worden toegelicht.



3.1. Vergroot het aantal zorginstellingen in de regio Utrecht dat zich aansluit bij de Helpdesk Digitale Zorg

De eerste aanbeveling om het gebruik van digitale zorg onder inwoners van Utrecht te vergroten, is het investeren in de Helpdesk Digitale Zorg (HDZ). Dit kan een verbindende factor zijn tussen het zorgveld en organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden om het gebruik van digitale zorg te stimuleren. Zorginstellingen die bij de HDZ aansluiten, kunnen hun patiënten/cliënten naar de hulplijn doorverwijzen zodat zij (op afstand) hulp ontvangen bij niet-medisch inhoudelijke vragen over digitale zorg. Doordat zorginstellingen hiermee 1 centraal aanspreekpunt hebben, kunnen ze met minimale (tijds)investering patiënten/cliënten op weg helpen in het gebruik van digitale zorg.

Naast hulp bij de acute vraag, kan de HDZ patiënten/cliënten doorverwijzen naar structurele ondersteuning in het ontwikkelen van digitale vaardigheden indien nodig. Mensen zoeken regelmatig pas hulp bij het gebruik van digitale toepassingen, wanneer ze een concrete aanleiding of urgentie hiertoe hebben [6] [7]. Het niet gebruik kunnen maken van digitale zorg zou zo'n situatie kunnen zijn waardoor mensen het belang van digitale vaardigheden inzien en gemotiveerd zijn om hieraan te werken. De HDZ kan mensen op dat moment doorverwijzen naar passende organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden. Omgekeerd, kunnen deze organisaties inwoners met een specifieke vraag over digitale zorg doorverwijzen naar de HDZ voor ondersteuning. De meeste van de organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden, richten zich namelijk op het verbeteren van basis digitale vaardigheden en behandelen het thema 'zorg' niet of beknopt. De aangeleerde basis digitale vaardigheden zijn zelden genoeg om gebruik te kunnen maken van digitale zorgtoepassingen. Bij projecten die zich wel specifiek richten op het gebruik van digitale zorgtoepassingen (zoals de DigiVitaler) blijft de behoefte tot ondersteuning bij het gebruik van digitale zorg ook na deelname vaak bestaan, doordat de opgedane kennis wegzakt wanneer het niet regelmatig wordt gebruikt [3].

Het is belangrijk om een aantal kanttekeningen te plaatsen bij de investering in de HDZ. Hulplijnen werken namelijk op basis van een aantal veronderstellingen². Mensen met een hulpvraag moeten bijvoorbeeld de moed en telefonische/digitale middelen hebben om contact op te nemen met de hulplijn. Daarnaast moeten ze in het bezit zijn van bepaalde basis digitale vaardigheden om hun vraag te kunnen formuleren en hiermee geholpen te

² Goedhart et al. heeft hier onderzoek naar gedaan, dit zal naar verwachting in Q1, 2024 gepubliceerd worden.



kunnen worden. Hierdoor zijn het over het algemeen de mensen die al redelijk digitaal vaardig zijn en niet de mensen met de grootste (digitale) achterstand die contact opnemen met een hulplijn. Volgens de 'Theorie van de diffusie van innovaties', wordt een innovatie als succesvol beoordeeld wanneer 80% van de mensen deze innovatie heeft geaccepteerd en wordt verondersteld dat de andere 20%, de 'achterblijvers' later wel volgt [8]. Echter wordt dit laatste vaak niet specifiek gewaarborgd, waardoor de achterblijvers (veelal mensen met complexe problemen) niet volgen. Zo kunnen innovaties leiden tot toenemende ongelijkheid [8]. Dit betekent niet dat er niet geïnvesteerd moet worden in nieuwe technologie, maar vraagt om een bewustzijn van welke groep profijt heeft van deze investering. Door te investeren in de HDZ kan een deel van de inwoners (die slechts een klein steuntje in de rug nodig heeft) relatief makkelijk gestimuleerd worden in het gebruik van digitale zorg. Echter, om te voorkomen dat dit gezondheidsverschillen vergroot is het dus van belang om (op andere manieren) ook te investeren in de inwoners met een grotere afstand tot de digitale wereld. De 2^e en 3^e aanbeveling zouden hieraan kunnen bijdragen.

3.2. Stimuleer een lokaal netwerk van organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden

De tweede aanbeveling om het gebruik van digitale zorg onder inwoners van Utrecht te vergroten, is het stimuleren van een lokaal netwerk van organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden. De organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden in Utrecht geven aan dat het belangrijk is om elkaar (beter) te kennen. Ook Dedding & Goedhart erkennen dit belang, maar geven aan dat dit vaak nog niet het geval is [6]. Zij geven aan dat een lokaal netwerk waar kennisuitwisseling en doorverwijzing kan plaatsvinden, zoals bij taalvaardigheid wel het geval is, regelmatig ontbreekt. Wanneer dit er wel is, kunnen organisaties elkaar écht leren kennen en kan een ketenaanpak groeien [6].

Een netwerk is slechts een middel en geen doel of oplossing op zich. Het kan op verschillende manieren van toegevoegde waarde zijn. Allereerst voor het uitwisselen van kennis. De verschillende organisaties lopen veelal tegen dezelfde obstakels aan die hun impact belemmeren. Door bij elkaar te komen en verschillende expertise en ervaringen te combineren, kunnen nieuwe en betere oplossingen ontwikkeld worden [9]. Ten tweede, door elkaar door het netwerk te kunnen aanvullen in het aanbod rondom digitale vaardigheden, maar ook in de middelen die hiervoor nodig zijn. Op die manier kunnen middelen efficiënter ingezet worden en kan bereik vergroot worden [9]. Ten derde, door overzicht van de verschillende organisaties te creëren om zo inwoners beter te kunnen doorverwijzen naar passende hulp. Volgens de organisaties en Dedding & Goedhart [6] is een (online) overzicht niet genoeg voor gerichte doorverwijzing. Dit vraagt om elkaar echt kennen en dat kan alleen door onderling contact. Idealiter zijn deze netwerken gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden lokaal ingestoken. Het stedelijk partneroverleg dat in Utrecht plaatsvindt, biedt een mogelijkheid voor organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden om elkaar te leren kennen en samen te werken. Er kan gekeken worden of/hoe dit netwerk versterkt kan worden en of zulke netwerken voor het verbeteren van digitale vaardigheden ook op andere plekken in de regio Utrecht bestaan of gerealiseerd kunnen worden.

3.3. Stimuleer de inzet van lokale wegwijsers

De derde aanbeveling voor het vergroten van het gebruik van digitale zorg onder inwoners van Utrecht betreft de inzet van lokale wegwijsers. Onder organisaties betrokken



bij het verbeteren van digitale vaardigheden in de regio Utrecht is er behoefte aan een centraal aanspreekpunt voor dit thema. Deze behoefte wordt geuit door zowel de organisaties gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden, als de zorgverlening en de HDZ. Ook voor inwoners is het niet altijd duidelijk waar zij voor hulp terecht kunnen [10].

Wegwijzers zouden een rol kunnen spelen als centraal aanspreekpunt voor het verbeteren van digitale vaardigheden. Zij kunnen het overzicht houden van de verschillende projecten gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden en waarborgen dat mensen met beperkte digitale vaardigheden bij passende hulp terecht komt. Daarnaast kan een wegwijzer een verbindende factor zijn tussen alle organisaties betrokken bij het verbeteren van digitale vaardigheden in de regio Utrecht. Hiervoor is het van belang dat een wegwijzer kijkt wat aansluit bij de behoeften van de desbetreffende inwoner en direct de verbinding legt met de organisatie. Om te zorgen dat deze wegwijzers worden bereikt, moeten ze toegankelijk zijn. Momenteel zijn er wegwijzers aanwezig in de bibliotheek, echter is de bibliotheek niet voor iedereen even toegankelijk [7] [10]. Over het algemeen vinden ouderen hun weg naar de bibliotheek wel, maar voor andere doelgroepen is het niet een vanzelfsprekende plek om te komen [3] [7]. Om een breder publiek te bereiken, zou een wegwijzer bijvoorbeeld ook aanwezig kunnen zijn op andere lokale, laagdrempelige locaties (zoals een buurtcentrum).

Bronnen

1. Kaljouw, 2022. [Online]. Available: <https://magazines.nza.nl/nza-magazines/2022/04/1-de-zorg-heeft-een-kritisch-punt-bereikt>
2. RIVM, <https://www.rivm.nl/e-health>
3. RIVM, 2022. [Online]. Available: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-c9eb269fc3687c5b95b317dd1a6ee666f99202a4/pdf>
4. Pharos, 2022. [Online]. Available: <https://www.pharos.nl/factsheets/digitale-vaardigheden/#:~:text=1%20op%20de%205%20Nederlanders,eHealth%2C%20neemt%20steeds%20verder%20toe>
5. Enthoven, 2009. [Online]. Available: <https://www.metaballcreative.com/INT001/pdf/HCPolicySupplement.pdf#page=14>
6. Dedding & Goedhart, 2022. [Online]. Available: <https://openresearch.amsterdam.nl/page/90572/uit-beeld-geraakt---christine-dedding-en-nicole-goedhart>
7. Tubbing & Matthijsse, 2018. [Online]. Available: https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-09/Het_recht_op_leren_-_ook_voor_NTI-ers.pdf
8. Rogers, 1995. [Online]. Available: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-79868-9_2
9. GNDR. [Online]. Available: <https://www.gndr.org/resource/collaboration/identifying-the-added-value-of-partnerships/>
10. Dedding & Goedhart, 2023. [Online]. Available: <https://digitaleinclusie.com/De-Fabeltjes-krant>
11. De Groot Coenen & Schautt, 2021. [Online]. Available: <https://smh40-45.nl/wp-content/uploads/2021/07/Samenwerken-binnen-netwerken-v06-web.pdf>