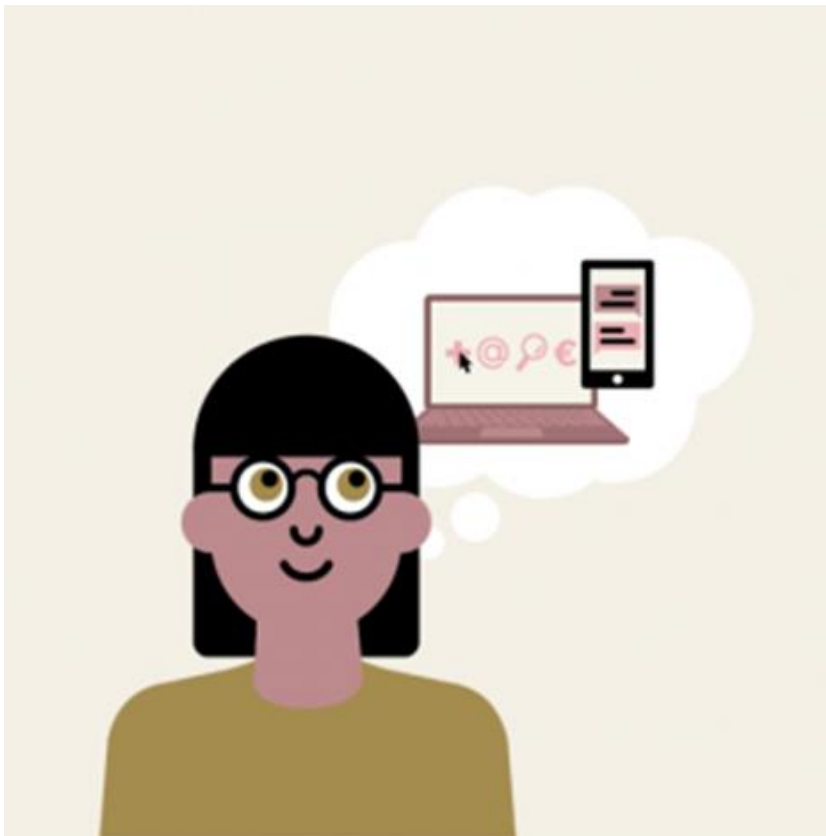


## eHealth

Een verkenning onder (ex-)laaggeletterden

Het vervolg



**Marloes Martens**

September 2022



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>	3
1.1 Achtergrondinformatie	3
1.2 Het thema eHealth	2
1.3 Een vervolgerkenning onder laaggeletterden	4
1.4 Doelstelling	4
<b>Hoofdstuk 2 Onderzoeksmethode</b>	5
2.1 Interviews	5
2.2 Achtergrondkenmerken geïnterviewden	5
<b>Hoofdstuk 3 Resultaten</b>	7
3.1 Handig geworden in gebruik	7
3.1.1 Handigheid in gebruik	7
3.1.2 Ontvangen hulp	7
3.1.3 Lastig aan gebruik internet	9
3.2 Veiligheid en betrouwbaarheid internet	9
3.2.1 Ondernomen maatregelen	9
3.2.2 Veiligheid en betrouwbaarheid beeldbellen	10
3.2.3 Beoordelen veiligheid en betrouwbaarheid	10
3.2.4 Bekendheid thuisarts	11
3.3 Omgaan met hoeveelheid informatie op het internet	11
3.4 Hulp bij internet rond gezondheid en ziekte	12
<b>Hoofdstuk 4 Kanttekeningen, samenvatting, conclusie en aanbevelingen</b>	13
4.1 Kanttekeningen	13
4.2 Samenvatting resultaten	13
4.3 Conclusie	14
4.4 Aanbevelingen	15



## Hoofdstuk 1

### Inleiding

#### 1.1 Achtergrondinformatie

Stichting Lezen en Schrijven heeft 5 themagroepen, waaronder de themagroep Sociaal Domein. Een themagroep houdt zich bezig met kennisopbouw, kennisdeling en innovatie op landelijk, regionaal en lokaal niveau met als doel het bereik en de effectiviteit van de aanpak van laaggeletterdheid te vergroten. Eén van de werkgroepen onder de themagroep Sociaal Domein is de werkgroep Gezondheid.

De werkgroep heeft in het jaarplan 2022 de subthema's gezonde leefstijl en eHealth (digitale zorg of internet in de zorg) opgenomen. Deze thema's zijn kansrijk om het bereik en het effect van de aanpak van laaggeletterdheid binnen de zorg te vergroten. Om te komen tot een innovatie op het subthema eHealth is eerst tussen januari en april 2022 een verkenning uitgevoerd onder (ex-)laaggeletterden. De resultaten zijn vastgelegd in een rapportage<sup>1</sup>. Deze rapportage resulteerde in nog een aantal openstaande vragen. Bijvoorbeeld wat er nodig is om het gebruik van eHealth veiliger en betrouwbaarder te maken. Maar ook de kans om de respondenten in retrospectief te bevragen welke stappen ze ondernomen hebben om digitaal vaardiger te worden. In deze rapportage wordt verslaglegging gedaan van deze vervolhverkenning. Dit onderzoek is tussen juni en september uitgevoerd via interviews.

#### 1.2 Het thema eHealth

De werkgroep ziet kansen om het bereik en het effect van de aanpak van laaggeletterdheid via het thema eHealth te vergroten, o.a. door meer NT1'ers te kunnen bereiken. NT1'ers zijn laaggeletterden met Nederlands als moedertaal.

Er is veel aandacht voor eHealth, omdat we in de zorg steeds meer gebruik maken van digitale ondersteuning om de zorg betaalbaar te houden. Als er geen zorgprofessional nodig is, scheelt dat kosten. Denk aan het thuis zelf uitvoeren van een meting en het online doorgeven van de waardes.

Daarnaast heeft de inzet van eHealth een impuls gekregen door de coronacrisis. Steeds meer zorgprofessionals bieden hun diensten online aan. Denk bijvoorbeeld aan het online maken van

---

<sup>1</sup> Martens MK. eHealth: Een verkenning onder (ex-) laaggeletterden. Mei 2022.



een afspraak, het online voeren van een gesprek en het inzien van je gegevens in een online patiëntendossier.

Patiënten moeten voldoende digitaal en taalvaardig zijn om hier gebruik van te kunnen maken. Veel laaggeletterden zijn dat helaas niet. Als er geen alternatieven zijn, heeft dat niet alleen gevolgen voor de relatie met de zorgprofessional, maar ook voor de gezondheid van laaggeletterde patiënten. We verwachten dat steeds meer laaggeletterden hierdoor problemen ondervinden.

### **1.3 Een vervolgerkenning onder laaggeletterden**

De werkgroep Gezondheid van Stichting Lezen en Schrijven vindt het belangrijk om aan kennisopbouw te doen. Daarnaast vindt de werkgroep het belangrijk om samen met laaggeletterden te innoveren. Zo kan de werkgroep goed in contact blijven met de eindgebruikers. De werkgroep gelooft erin dat het cruciaal is voor het bereik en het effect van interventies om samen te werken met eindgebruikers. Dat is dan ook de reden dat er een kleinschalig kwalitatief vervolg onderzoek is uitgevoerd onder (ex-)laaggeletterden om zo te komen tot een innovatie rond eHealth.

### **1.4 Doelstelling**

Het doel van deze vervolgerkenning is inzicht krijgen hoe de digitale vaardigheden van laaggeletterden vergroot kunnen worden. Uit de vorige verkenning bleek dat de respondenten in verhouding tot andere laaggeletterden mogelijk meer ervaring met eHealth hebben. In deze vervolgerkenning biedt dat kansen om de deelnemers in retrospectief te bevragen op een aantal zaken. Ook kan in deze verkenning doorgevraagd worden op een aantal opgehaalde resultaten. Zo weten we bijvoorbeeld uit de eerste verkenning dat er vraagstukken spelen op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid. In deze vervolgerkenning kunnen we bespreken wat er nodig is volgens de respondenten om het gebruik van eHealth veiliger en betrouwbaar te maken en hoe ze ondersteund willen worden. Verder had het onderzoek voor de werkgroepleden als doel om binding en gevoel te krijgen bij het onderwerp.

Het onderzoek heeft zich specifiek gericht op de volgende onderwerpen:

- Handig geworden in het gebruik
- Veiligheid en betrouwbaarheid van internet
- Omgaan met hoeveelheid informatie op internet
- Hulp bij internet rond gezondheid en ziekte.



## Hoofdstuk 2

### Onderzoeksmethode

#### 2.1 Interviews

Om inzicht te krijgen in wat er speelt bij laaggeletterden rondom het thema eHealth zijn interviews gehouden met zestien (ex-)laaggeletterden. Alle zestien (ex-)laaggeletterden namen ook deel aan de eerdere verkenning, die is uitgevoerd door leden van de werkgroep Gezondheid. Aan deze eerdere verkenning hadden zeventien respondenten deelgenomen, echter één deelnemer kon niet binnen de tijdsperiode deelnemen aan het interview. Voor het huidige onderzoek zijn gesprekken geboerd met de overige zestien respondenten. Om (ex-)laaggeletterden te werven is destijds gebruik gemaakt van Stichting ABC, landelijke en lokale Taalambassadeurs en Voel je goed!-ambassadeurs.

De interviews zijn ditmaal afgenomen door twee interviewers werkzaam bij ResCon. Bij de uitvoer van de interviews is gebruik gemaakt van een semigestructureerde leidraad. Deze leidraden zijn opgesteld door ResCon in afstemming met de leden uit de werkgroep. In elk interview is voortgebouwd op de gegeven antwoorden van de eerste verkenning. Elk interview is uitgewerkt in een samenvattend verslag. De verslagen zijn vervolgens per onderwerp geordend en geanalyseerd. De dataverzameling heeft plaatsgevonden tussen juni en september 2022.

#### 2.2 Achtergrondkenmerken geïnterviewden

Er zijn in totaal zestien (ex-)laaggeletterden geïnterviewd. De interviews zijn telefonisch en/of online afgenomen. In tabel 1 zijn de achtergrondkenmerken van de geïnterviewden weergegeven. In de tabel is te zien dat negen geïnterviewden man zijn en de gemiddelde leeftijd 54 jaar is. Elf van de zestien respondenten wonen alleen, drie wonen met partner zonder kinderen en twee wonen met partner en kinderen. Ook noemen nog twee geïnterviewden specifiek dat ze in huis wonen met huisdieren, namelijk één iemand met twee cavia's en een hond en de andere met een hond.



**Tabel 1** Achtergrondkenmerken geïnterviewden

<b>Geslacht</b>	
Man	9
Vrouw	7
<b>Leeftijd (gemiddelde (range))</b>	
	54 (28-76) jaar
<b>Samenstelling huishouden</b>	
Alleen	11
Met partner, zonder kinderen	3
Met partner en kind(eren)	2
Indien kinderen,	
1 kind	1
2 kinderen	1
Leeftijd kinderen	
12 jaar	1
14 jaar	1
27 jaar	1
<b>N</b>	16



## Hoofdstuk 3

### Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews gezamenlijk beschreven. De resultaten worden ondersteund met citaten, schuin gedrukt en in het goud weergegeven.

#### 3.1 Handig geworden in gebruik

##### 3.1.1 Handigheid in gebruik

Uit de vorige verkenning is naar voren gekomen dat alle respondenten in hun vrije tijd internet gebruiken, e-mails kunnen ontvangen en kunnen beeldbellen. In deze vervolgvragen is vervolgens gevraagd wat ze gedaan hebben om handig(er) te worden in het gebruik van internet. De meeste geïnterviewden (N=9) geven aan dat ze door het te proberen en doen handiger zijn geworden. *“Het is vallen en opstaan en dingen doen. Gewoon proberen.”* Verder zijn geïnterviewden handig(er) geworden in het gebruik van internet via school, werk, de zorg en een buurtcentrum of bibliotheek. *“Ik heb een cursus gevolgd in een buurthuis. Je kon daar ook over internet leren. Ik heb zelfs een diploma gehaald.”* Eén geïnterviewde geeft expliciet aan opgegroeid te zijn met internet en dat het hem daardoor mogelijk makkelijker afgaat dan andere mensen die laaggeletterd zijn.

Drie geïnterviewden geven aan dat ze zichzelf nog helemaal niet zo handig vinden in het gebruik van internet. Het ontbreekt bij deze geïnterviewden ook aan vertrouwen om gebruik te maken van het internet. *“Ik heb het vaak geprobeerd, maar iedere keer mislukt het eigenlijk. Ik heb eigenlijk geen vertrouwen in dat digitale gebeuren.”*

##### 3.1.2 Ontvangen hulp

Aan de geïnterviewden is vervolgens gevraagd of ze hulp hebben gekregen om handiger te worden in het gebruik van internet. Iedereen krijgt in meer of mindere mate nog steeds hulp in het gebruik. Er lijkt vooral ‘in het moment’ behoefte aan hulp en veelal vragen de geïnterviewden zelf om hulp op het moment dat ze er zelf niet goed uitkomen. *“Hulp vragen is heel belangrijk. Het is belangrijk om dit ook te doen. En bij de bieb durf ik ook hulp te vragen als dat nodig is. Ze kennen mij daar wel.”*

De hulp komt vooral vanuit familie en vrienden (N=12). Familie en vrienden worden gezien als vertrouwd. *“Volgens mij is dat via mijn dochter gegaan. En dat is prettig, dat is ook vertrouwd weet je.”* Familie en vrienden worden meestal in eerste instantie ingeschakeld voor hulp. Ook zijn er enkele geïnterviewden die hulp ontvangen hebben via het buurtcentrum, school, bibliotheek of



budgetcoach. Enkele geïnterviewden hebben een rechtstreekse contactpersoon voor hulp op afroep en anderen hebben een cursus gevolgd en/of gewerkt met online lesmateriaal van bijvoorbeeld oefenen.nl.

Er is vooral behoefte aan hulp gericht op het installeren van nieuwe programma's en apps met als doel om mee te komen in de maatschappij. Bijvoorbeeld gericht op het regelen van bankzaken, zorgzaken en het regelen van UWV gerelateerde zaken. *“Het installeren van mijn DigiD vond ik heel lastig, dus daar heb ik ook hulp bij gehad.”*

Er worden verschillende zaken benoemd die geïnterviewden fijn vinden aan de hulp die zij ontvangen hebben.

- Persoonlijke benadering
- Eén op één benadering
- Stap voor stap
- Ruimte om te oefenen
- Positieve bekrachtiging
- Betrouwbaar

Onderstaande citaten onderbouwen deze gegeven verklaringen:

- *“Ik vind het fijn als iemand rustig praat en het uitlegt. Daarna kan ik het zelf doen. Ik vind het ook prettig als iemand gewoon naast mij zit en dan kijkt hoe ik het doe.”*
- *“Ik vind het heel fijn als iemand meekijkt als ik er niet uitkom. Dat iemand even naast mij zit en meekijkt.”*
- *“Stap voor stap alles rustig uitleggen en dan zelf oefenen, dan zie je meteen of je het echt wel snapt.”*
- *“Het is fijn om dan samen te kijken of alles werkt en dan testen of je het ook zelf kunt doen.”*
- *“Gewoon even wat vinden hun ervan. Gewoon een extra bevestiging, dat heb ik ook wel eens nodig.”*
- *“Mijn maat is heel rustig en legt het ook rustig uit. Hij weet ook dat ik laaggeletterd ben.”*

De ontvangen hulp via vrienden en familie brengt ook een belangrijk nadeel met zich mee. Door het inschakelen van hulp geef je hun ook inzicht in privé informatie. *“Ik vind het lastig als ik vragen heb en dat ik dan privé dingen moet invullen. Dit vind ik lastig om met een familielid te doen. Dan heb ik liever dat een vreemde dat voor mij doet.”* Andere nadelen die genoemd zijn, zijn:

- Als vanuit verschillende helpers verschillende adviezen gegeven worden.





- Wanneer een helper het meteen overneemt en oplost *“Ik vind het lastig als iemand het meteen overneemt en meteen ingrijpt.”*
- De snelheid van de digitalisering.
- Het inschatten van de veiligheid van het internet gebruik.

Het zou de geïnterviewden helpen als er bij digitale toepassingen ook in eenvoudige taal uitleg wordt gegeven inclusief duidelijke instructies met een duidelijk stappenplan. Zo kunnen laaggeletterden ook meegenomen worden in de digitalisering. Instructiefilmpjes kunnen daarbij helpen volgens enkele geïnterviewden. *“Op internet zou het handig zijn om eerst met een filmpje te beginnen en niet met van die lappen tekst. Het moet dan wel rustig afgespeeld worden en langzaam gesproken. Helemaal handig zou zijn als het filmpje eerst getest zou worden door een laaggeletterde.”*

### **3.1.3 Lastig aan gebruik internet**

De geïnterviewden is gevraagd welke zaken ze nog lastig vinden aan het gebruik van internet. De meeste vraagstukken liggen op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid van internet. Meerdere geïnterviewden voelen zich onzeker daarover en zijn bang om verkeerde keuzes te maken waar ze financiële gevolgen van kunnen ondervinden. *“Ik ben altijd bang dat als ik het niet goed lees dat ik ergens aan vast zit waar ik helemaal niet aan vast wil zitten.”*

Daarnaast is de snelle ontwikkeling van internet veel genoemd. *“Soms verandert een programma of website of moet je je informatie weer op een andere manier invullen.”* De snelle ontwikkeling is lastig en brengt onzekerheid met zich mee. *“Dan komt meteen die angst weer of je het wel goed doet.”* Tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat er vanuit de overheid en organisaties zoals Stichting Lezen en Schrijven aandacht is om laaggeletterden mee te nemen in de digitalisering zodat ze daarin mee kunnen gaan. *“Ga er wat aan doen. De maatschappij verandert en wordt digitaler. De digitale wereld is nog moeilijker dan de wereld met lezen en schrijven.”*

## **3.2 Veiligheid en betrouwbaarheid internet**

### **3.2.1 Ondernomen maatregelen**

Aan de geïnterviewden is gevraagd of en zo ja welke maatregelen ze hebben genomen om veilig op internet te kunnen. Negen van de zestien geïnterviewden hebben maatregelen genomen. En drie hebben daar hulp bij gekregen. De ondernomen maatregelen bestaan vooral uit het installeren van een virusscanner: *“Een goede virusscanner en je updates blijven doen. Ook op je*



*telefoon en dan kan er niks gebeuren.”* Van twee geïnterviewden is niet bekend of ze maatregelen hebben genomen. Vijf geïnterviewden hebben geen specifieke maatregelen genomen: *“Ik houd mij daar niet mee bezig. Mijn zoon installeert van alles en daar vertrouw ik op.”*

Twee van hen zouden daar wel graag hulp bij willen. De drie anderen vinden dit niet nodig om te ondernemen.

### **3.2.2 Veiligheid en betrouwbaarheid beeldbellen**

Aan de geïnterviewden is specifiek gevraagd of ze maatregelen hebben genomen om veilig te kunnen beeldbellen en patiëntgegevens in te zien. Het beeldbellen met zorgverleners en inzien van patiëntgegevens verloopt via een beveiligde omgeving. Vanuit de zorg wordt de veiligheid daarmee geborgd. Acht van de zestien geïnterviewden willen ondersteuning of hebben ondersteuning gehad bij de installatie. De hulp is geboden via familie, vrienden, Stichting ABC en vanuit zorgverleners.

### **3.2.3 Beoordelen veiligheid en betrouwbaarheid**

Aan de geïnterviewden is gevraagd hoe ze bepalen of de gevonden informatie op internet betrouwbaar is en waar ze specifiek op letten. Als er in korte tijd gevraagd wordt om meerdere handelingen uit te voeren dan wordt de informatie niet vertrouwd. *“Als ik een twee keer een korte handeling moet doen in een korte tijd. Dan merk ik gauw genoeg hé er gebeurt wat en dan klik ik het weg.”* Er wordt ook goed opgelet op welke manier iets geschreven wordt. Als er vervolgens snel gereageerd moet worden omdat er anders financiële consequenties aan vastzitten wordt er getwijfeld aan de betrouwbaarheid van de informatie gesteld. *“Hoe iets geschreven staat. Ik heb wel eens gehad dat was om half 11 en toen moest ik 7 duizend euro over maken want anders zou de deurwaarder voor de deur staan. Ik dacht toen dat klopt niet. Toen heb ik meteen mijn moeder gebeld en die zei ook dat klopt niet hoor. Maar je schrikt er toch wel van.”* Een deel van de geïnterviewden bepaalt de veiligheid en betrouwbaarheid op basis van een onderbuikgevoel. *“Ik kijk er gewoon op en als ik het niet vertrouw dan ben ik ook zo weer weg.”*

Ook wordt erop gelet of de afzender een betrouwbare partij is. *“Ik kijk er gewoon op [op internet] en als ik het niet vertrouw dan ben ik ook zo weer weg.”* Tot slot letten de geïnterviewden erop of de website goed beveiligd is. *“Ik kijk altijd naar het icoontje van deze site is veilig.”*

Op de vraag of geïnterviewden ondersteuning willen om de veiligheid en betrouwbaarheid beter te kunnen bepalen antwoorden zes respondenten positief. *“Ik zou daar heel graag hulp bij willen krijgen. Ik zou daar ook graag meer uitleg over willen krijgen, want ik heb daar wel twijfels over.”*

De geïnterviewden die geen hulp willen bepalen zelf de veiligheid en betrouwbaarheid en vertrouwen op hun eigen ervaring en gevoel.



### 3.2.4 Bekendheid thuisarts



Thuisarts.nl is een website die betrouwbare informatie geeft over ziekte en gezondheid in makkelijke taal. Daarom is aan geïnterviewden gevraagd of ze bekend zijn met de website [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl). Zeven van de zestien geïnterviewden kennen de website en twee maken er ook gebruik van. De reden om er (nog) geen gebruik van te maken is dat de geïnterviewden zich gezond voelen of de voorkeur hebben om de informatie rechtstreeks van een zorgverlener te ontvangen. *“Als we die informatie nodig hebben dan bellen we even met de huisartsenpost en dan is het makkelijker om gauw een afspraak te maken met de huisarts. Of om van de assistente de informatie te krijgen.”*

### 3.3 Omgaan met hoeveelheid informatie op internet

Aan de geïnterviewden is gevraagd als ze informatie zoeken over gezondheid en ziekte en ze veel informatie vinden, hoe ze dan daarmee omgaan. Uit de gegeven toelichtingen komt naar voren dat een deel van de geïnterviewden hier regelmatig tegenaan loopt en het lastig vindt om de juiste informatie eruit te halen. Het brengt ook onzekerheid met zich mee. *“Ja, dat is lastig eigenlijk. Ik loop daar ook wel eens tegenaan dat je te veel informatie te snel krijgt. Dan denk ik wat moet ik ermee en dan klik ik het verkeerde weg.”* Een deel van de geïnterviewden benoemt dan ook meer vertrouwen te hebben in persoonlijke informatie vanuit de zorgverlener. *“Ik vraag altijd de huisarts. Dat is fijner. Op internet is het veel informatie wat op elkaar lijkt maar wat het dan net niet is. En via een huisarts of assistente is het een goed advies.”* Een geïnterviewde tipt nog om een overzicht te maken van betrouwbare websites die geraadpleegd kunnen worden rondom gezondheid en ziekte. *“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. Bij de huisarts zou hier ook een folder over kunnen liggen.”*

Vervolgens is aan de geïnterviewden gevraagd of ze hulp willen om beter om te gaan met de hoeveelheid informatie over gezondheid en ziekte. Er is bij vijf van de zestien geïnterviewden wel



behoefte aan hulp om te bepalen of de informatie die ze ontvangen betrouwbaar is. De geïnterviewden die hier geen hulp bij willen, willen de informatie over gezondheid en ziekte liever rechtstreeks vanuit de zorgverleners ontvangen.

### 3.4 Hulp bij internet rond gezondheid en ziekte

Aan de geïnterviewden is tot slot gevraagd of ze hulp willen bij het specifiek gebruik van internet rond gezondheid en ziekte. Zes van de zestien geïnterviewden willen hulp of krijgen al hulp in het gebruik van internet bij gezondheid en ziekte. Belangrijke ingangen voor hulp zijn volgens de geïnterviewden een buurthuis, de (of een) bibliotheek en de zorg. Specifiek benoemt een aantal geïnterviewden dat een buurthuis laagdrempeliger is dan een bibliotheek. *“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.”* De drempel voor laaggeletterden om een bibliotheek binnen te lopen is hoog. De geïnterviewden die geen hulp willen in het gebruik van gezondheid en ziekte geven diverse redenen daarvoor:

- Voorkeur voor persoonlijke informatie vanuit zorgprofessional.
- Niet nodig, ik ben gezond/ ben niet vaak in contact met een zorgprofessional.
- Zelf voldoende in thuis.
- Heeft al goed netwerk van hulp.



## Hoofdstuk 4

### Kanttekeningen, samenvatting, conclusie en aanbevelingen

Het doel van deze vervolgerkenning is inzicht krijgen hoe de digitale vaardigheden van laaggeletterden vergroot kunnen worden. Ook hebben we deze vervolgerkenning gebruikt om deelnemers door te vragen op een aantal resultaten. Daartoe zijn zestien interviews uitgevoerd. De interviews zijn uitgevoerd tussen juni en september en zijn een vervolg op de eerdere gevoerde gesprekken. In dit hoofdstuk worden de meest opvallende zaken gepresenteerd.

#### 4.1 Kanttekeningen

Bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten dient rekening te worden gehouden met een aantal kanttekeningen. Er hebben relatief weinig mensen deelgenomen aan het onderzoek en de doelgroep is in verhouding wat ouder in leeftijd. Het is daardoor niet mogelijk om de antwoorden te kwantificeren. Verder zijn de resultaten niet representatief voor de gehele doelgroep. Er zijn namelijk niet exact dezelfde vragen gesteld in elk interview. Het doel van het onderzoek was hier ook niet op gericht. Vooral het ophalen van ervaringen van (ex)laaggeletterden stond centraal. Er is doorgevraagd wanneer respondenten interessante uitspraken deden. Verder had het onderzoek voor de werkgroepleden als doel om binding en gevoel te krijgen bij het onderwerp. Er is nog niet veel onderzoek verricht rondom internetgebruik onder laaggeletterden. De resultaten geven een indicatie van wat er leeft bij de doelgroep.

#### 4.2 Samenvatting resultaten

Handig geworden in gebruik en ontvangen van hulp

Handig geworden in het gebruik

- Het doen, ervaren en proberen is voor veel geïnterviewden de reden dat ze handig zijn geworden in het gebruik van internet.
- De geïnterviewden ontvangen allemaal in meer of mindere mate nog steeds hulp in het gebruik. De hulp is vooral gericht op het installeren van nieuwe programma's en apps.
- Er lijkt vooral 'in het moment' behoefte aan hulp.
- De hulp komt vooral vanuit de familie en vrienden.
- Wat aanspreekt in de ontvangen hulp is de persoonlijke en de één-op-één benadering. Ook vinden geïnterviewden het fijn om een stapsgewijze uitleg te krijgen met ruimte om te oefenen.
- De hulp via vrienden en familie heeft als nadeel dat je hen inzicht moet geven in privé informatie.



- Vraagstukken in het gebruik van internet liggen op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid. Daar voelen geïnterviewden zich onzeker over, vooral om verkeerde keuzes te maken met financiële consequenties. Maar ook de snelle ontwikkeling van het internet brengt onzekerheden met zich mee.

#### Veiligheid en betrouwbaarheid internet

- De meeste geïnterviewden hebben maatregelen genomen om veilig gebruik te kunnen maken van het internet. De ondernomen maatregelen bestaan vooral uit het installeren van een virusscanner.
- Maatregelen om veilig te kunnen beeldbellen en inzien van patiëntgegevens zijn veelal vanuit de zorg genomen.
- De veiligheid en betrouwbaarheid van informatie worden bepaald door te kijken op welke wijze iets geschreven staat, door de gevraagde snelheid van handelen en door de grootte van de financiële consequentie. Ook wordt nagegaan of de afzender betrouwbaar is en de website goed beveiligd is.
- Minder dan de helft van de geïnterviewden is bekend met de website thuisarts.nl.

#### Omgaan met hoeveelheid informatie op internet

- Veel geïnterviewden hebben moeite met het omgaan met de hoeveelheid informatie op internet. Dat brengt veel onzekerheid met zich mee.
- Ongeveer een derde heeft een ondersteuningswens om beter om te gaan met de hoeveelheid informatie op het internet.

#### Hulp bij internet rond gezondheid en ziekte

- Ongeveer een derde van de geïnterviewden krijgt of wil hulp in het gebruik van internet bij gezondheid en ziekte.
- Belangrijke ingangen voor hulp zijn een buurthuis, de (of een) bibliotheek en de zorg. Een buurthuis is volgens geïnterviewden laagdrempeliger dan een bibliotheek.

### **4.3 Conclusie**

Uit de resultaten uit de verkenning kan worden opgemaakt dat alle respondenten in meer of mindere mate hulp ontvangen bij het gebruik van internet. Deze hulp ontvangen ze vooral van familie en vrienden. Om veilig gebruik te maken van internet wordt een virusscanner geïnstalleerd. De veiligheid en betrouwbaarheid worden gebaseerd op de wijze waarop iets geschreven staat, de gevraagde snelheid van handelen en de grootte van de financiële consequentie. Veel geïnterviewden hebben moeite met het omgaan met de hoeveelheid informatie op internet. Bij ongeveer een derde van de respondenten is er behoefte aan ondersteuning om beter om te gaan



met de hoeveelheid informatie op het internet en hulp in het gebruik van internet bij gezondheid en ziekte. Belangrijke ingangen voor hulp zijn familieleden, een buurthuis, bibliotheek en de zorg.

#### 4.4 Aanbevelingen

In de maatschappij en de zorg zal er steeds meer gebruik gemaakt worden van digitale ondersteuning. De respondenten zijn zich daarvan bewust en vinden dat er ook een taak ligt bij Stichting Lezen en Schrijven om hierin laaggeletterden goed mee te nemen. Vanuit het onderzoek worden de volgende adviezen meegegeven aan Stichting Lezen en Schrijven om laaggeletterden te ondersteunen in het gebruik van eHealth.

##### 1. Maak gebruik van meerdere ingangen

- Om laaggeletterden te bereiken is het belangrijk gebruik te maken van meerdere ingangen. Een buurtcentrum lijkt een neutrale en daarmee een goede ingang om laaggeletterden te bereiken.
- Richt je in je communicatie ook op familieleden en vrienden. Laaggeletterden schakelen hen regelmatig in voor specifieke vragen. Dat brengt ook een zekere kwetsbaarheid met zich mee bij eventuele uitval en inzicht in privé zaken. Door gericht familieleden te wijzen op externe mogelijkheden vergroot je wellicht de kans dat familieleden hen doorverwijzen naar de ondersteuningsmogelijkheden waarmee de zelfstandigheid van de laaggeletterde vergroot kan worden.
- Maar ook zorgverleners zijn een belangrijke ingang als het gaat om het gebruik van internet en apps in het kader van gezondheid en ziekte.

##### 2. Zet in op het wegnemen van onzekerheid

- Zet in op het wegnemen van onzekerheid. Het betreft zowel onzekerheid omtrent de veiligheid en betrouwbaarheid van informatie op het internet als onzekerheid om fouten te maken in het gebruik. Dat kan door laaggeletterden handvatten mee te geven en heb uit te nodigen het uit te proberen.

##### 3. Zet in op ondersteuning bij installatie

- Zet in de ondersteuning in op concrete hulp bij het installeren van nieuwe programma's en apps om mee te komen in de maatschappij. Veel (Digi)Taalhuizen bieden deze concrete hulp al. Dat zou verder vergroot kunnen worden.



#### 4. Zet in op hulp op afroep

- Speel in op de behoefte aan de hulp op afroep. Bijvoorbeeld door de bekendheid van de Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's) te promoten. Bij IDO's kunnen mensen binnen lopen en gericht ondersteund worden bij hun vragen. Ze worden geholpen met het vinden van de juiste informatie. De IDO's sluiten goed aan op de wensen van geïnterviewden voor persoonlijke en één-op-één benadering. De IDO's zijn nu gevestigd in bibliotheken, er zou ook nagegaan kunnen worden of dit verder uitgebreid kan worden naar andere locaties die een minder hoge drempel vormen voor mensen die laaggeletterd zijn.