

Friese straatwijsheid ter bevordering van digitale gezondheidsvaardigheden

Ongeveer 25% van de Nederlanders komt niet goed mee met de digitalisering van de samenleving. Dit zijn mensen die bijvoorbeeld moeite hebben met internetbankieren, e-mailen of het inloggen met hun DigiD. Deze groep met lagere digitale geletterdheid heeft vaak ook mindere gezondheidsvaardigheden (Pharos, 2022). Dit maakt het tot een grote, kwetsbare groep, aangezien zorg en sociale ondersteuning de komende jaren alleen maar digitaler worden. *Job van 't Veer & Daniel Pit*



Digitale gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden om gezondheidsinformatie in digitale toepassingen en bronnen te vinden, te begrijpen en toe te passen ten behoeve van de (eigen) gezondheid of sociaal welbevinden. Ze zullen steeds belangrijker worden. Denk maar aan het zoeken van informatie op internet, het gebruik van apps of wearables, de inzet van beeldzorg, sensoren of medicijndispenser thuis - het aantal toepassingen groeit met de dag.

Al deze technologie biedt kansen, maar is tegelijkertijd een risico: voor de kwetsbare groepen wordt de toegang tot essentiële zorg, ondersteuning en faciliteiten door deze digitale drempels juist alleen maar lastiger. Hoe gaan we die dit klassieke *Mattheus-effect* voorkomen? Informele wijk- en dorpsinitiatieven kunnen hierin waarschijnlijk een belangrijke rol spelen.

De situatie in Friesland: een uitvergroting van de problematiek

In Friesland lijken de risico's nog iets groter. Lagere digitale geletterdheid en gezondheidsvaardigheden houden beide verband met hogere leeftijd, lagere opleiding en sociaaleconomische status en ook met minder algemene geletterdheid. Deze kenmerken spelen in Friesland in versterkte mate.

OVER DE AUTEURS

Dr. Job van 't Veer is lector Digitale innovatie in Zorg en Welzijn aan NHL Stenden Hogeschool en is oprichter van het DG-Lab.

Daniël Pit is sociaal ondernemer en projectleider van het DG-Lab.



Tijdens een DG-lab workshop brengen betrokkenen van professionele organisaties en vrijwilligers van dorpsinitiatieven relevante samenwerkingspartners in kaart

Een groot onderzoek onder Friese inwoners (PF, 2019) laat zien dat men voordelen ziet in digitale toepassingen om langer zelfstandig en gezond te blijven, maar dat er ook zorgen zijn om het onpersoonlijker worden van zorg. Bovendien leggen de Friezen nadrukkelijk de verantwoordelijkheid bij overheden en

zorg- en welzijnsorganisaties om hen bij deze ontwikkelingen bij te staan. Dit botst met het huidige overheidsbeleid, dat juist inzet op zelfredzaamheid en preventie: zelf, thuis en digitaal als het kan (Ministerie VWS, 2022).



► Naar een beter samenspel tussen formele in informele initiatieven

Hoe zijn de digitale gezondheidsvaardigheden in Friesland dan te stimuleren? Natuurlijk zijn er al vele activiteiten om bewoners meer digitaal te laten participeren: bijvoorbeeld de Digivitaler training vanuit de bibliotheken, het informatiepunt digitale overheid, buurtservicepunten, het wijkteam, de thuiszorg en de buurtsportcoach. Op bepaalde plaatsen in Friesland, zoals Smallingerland en Noordoost Fryslân, sluiten partijen (bibliotheek, zorginstellingen, enkele welzijnsinstellingen, beroepsonderwijs) convenanten om dit aanbod beter op elkaar af te stemmen.

Naast deze ondersteuning vanuit formele organisaties is bekend dat in Friesland de gemeenschapszin (de *mienskip*) sterk is. Ook voor het stimuleren van digitale gezondheidsvaardigheden bieden deze informele dorps- en wijkinitiatieven belangrijke kansen om via meer informele weg beter door te dringen in de gemeenschap.

Om (het bewustzijn over) deze vaardigheden te stimuleren is het geven van voorlichting of een cursus – hoe goedbedoeld ook – meestal niet voldoende. Het ligt er namelijk maar net aan wie deze boodschap verkondigt en via welke weg dat wordt gedaan. In sommige situaties is het vooral nodig om een vertrouwd, bekend persoon uit de eigen gemeenschap in te zetten, juist wanneer een zekere vraagverlegenheid of laag gevoel van urgentie een rol speelt. Met dit zogenaamde two-step-flow principe (Katz & Lazarsfeld, 1955) hebben dorps- en wijkinitiatieven in potentie een belangrijke strategische waarde ten opzichte van formele instanties. Dit wil nog niet zeggen dat deze initiatieven dit voordeel al optimaal inzetten.

Digitale Gezondheidsvaardigheden Lab: de bestaande 'straatwijsheid' bundelen

Het afgelopen jaar is in Friesland het DG-Lab* actief om lokale initiatieven te ondersteunen bij hun activiteiten op het gebied van digitale gezondheidsvaardigheden. Een eerste inventarisatie vanuit het

DG-Lab in de Friese regio maakt duidelijk dat sommige lokale initiatieven al veel aan het experimenteren zijn. Er wordt echter nog weinig kennis en ervaring gedeeld tussen de verschillende 'mienskippen', terwijl dit ieders ontwikkeling duidelijk zou versnellen. Hierin neemt het DG-Lab een rol, waarbij we de OPHELIA-methodiek (Batterham, 2014) als kader nemen. Deze methodiek is er specifiek op gericht om vanuit de bestaande gemeenschap passende activiteiten te ontwikkelen gericht op digitale (gezondheids)vaardigheden.

Sinds de start van het DG-Lab in september 2022, zijn we bij zo'n tien lokale initiatieven en ook zo'n tien formele organisaties langsgedaan en hebben we met hen een regio-brede netwerkbijeenkomst georganiseerd. Hieronder noemen we enkele inzichten die vrijwilligers en professionals zelf identificeren als werkzame elementen. Dit geeft een indicatie van hun huidige ontwikkeling als het gaat om het bereiken van mensen met mindere digitale gezondheidsvaardigheden en de inzet van kansrijke activiteiten en toepassingen.

Het bereiken van de doelgroep met mindere digitale gezondheidsvaardigheden

Voor het bereiken van mensen in de eigen gemeenschap zetten lokale initiatieven deels wel de reguliere kanalen in als het huis-aan-huisblad, de dorpskrant of een lokaal evenement zoals de braderie of een gezondheidsmarkt. De aandacht gaat echter vooral uit naar de meer persoonlijke, outreachende activiteiten die men inzet.

Om op effectieve wijze in contact te komen is het volgens de vrijwilligers nodig om een gelegenheid te kiezen die voor beide partijen als logisch en natuurlijk ervaren wordt. Plekken als de kringloopwinkel, kerk, dorpshuizen en wijkcentra bieden hiervoor een logische context, maar ook de huisarts, apotheker of fysiotherapeut. Op deze manier wordt iemands eigen drijfveer of interesse als aanleiding genomen. Dat ver-



bron Job van 't Veer

Tijdens een netwerkbijeenkomst legt Mieke Koot van de Slim-o-Theek uit welke zorgtechnologie toegankelijk is voor thuis

mindert het ongemak om een minder voor de hand liggend onderwerp aan te snijden, zowel voor de doelgroep als voor de vrijwilliger die het initiatief moet nemen. Outreachende strategieën blijken doorgaans succesvoller door op deze manier ‘mee te liften’ op alledaagse activiteiten (Movisie, 2023).

Daarin ligt echt de kracht van vooral de dorps- en wijkinitiatieven: zij hebben meestal een variëteit aan activiteiten gericht op gezondheid en sociaal contact en spreken daarmee een brede lokale groep aan. Dit maakt het vervolgens veel gemakkelijker om concreet te worden over een digitale aanvulling die bij die activiteit van meerwaarde kan zijn. Denk bijvoorbeeld aan de wandelclub die gezamenlijk afspreekt de app ‘Ommetje’ te gebruiken; of iemand die zich een tijdrovend bezoek aan de apotheek kan besparen door het herhaalrecept digitaal aan te vragen. Elke gemeenschap kan voor zichzelf nagaan vanuit welke bestaande activiteiten logische digitale opstapmogelijkheden te creëren zijn.

Het is cruciaal om de doelgroep, die zelf immers niet geneigd is dit proactief te onderzoeken, snel het praktisch nut te laten ervaren. Door te werken vanuit bestaande activiteiten kun je langer contact houden met deelnemers. Ruimte dus om vertrouwen te winnen en iets nieuws op een natuurlijk moment te introduce-

ren. Enige realiteitszin is echter ook nodig: sommige doelgroepen zullen erg lastig blijven om te verleiden tot participatie en kosten veel tijd en energie. Het kan verstandiger zijn om eerst te oriënteren op mensen die reeds een bescheiden niveau van sociale activiteit laten zien.

Inzet van relevante toepassingen en activiteiten

Hoewel er vele toepassingen beschikbaar zijn, is het goed te realiseren dat de minder vaardige doelgroepen in eerste instantie gebaat zijn bij heel simpele toepassingen: een Digid-account aanmaken, telebankieren, (gezondheids)informatie zoeken op internet of WhatsApp-berichten sturen. Dit vergroot de kans op succeservaringen bij de doelgroep en houdt ook de technische benodigdheden toegankelijk voor een groep die hierin (nog) niet wil of kan investeren.

Voor een meer duurzaam gebruik is het overigens net zo goed zaak om bij de inhoudelijke interesses van de doelgroep te blijven aansluiten. We noemden al de inzet van de Ommetje-app bij de wandelgroep. Andere voorbeelden zijn: de Dag&Doen-app, waarbij diverse sociale en culturele activiteiten binnen de lokale omgeving overzichtelijk bijeengebracht worden; het samenstellen van een (digitaal) kookboek, waarin



- verschillende gezonde recepten van de kookclub komen te staan; of simpelweg een videobel-connectie inzetten zodat sommige deelnemers een creatieve, sociale of kerkelijke activiteit online kunnen bijwonen (digitale dagbesteding). Steeds is hierbij de technologie dienend en geen doel op zich. Dit is vaak ook stimulerend voor de vrijwilligers, die 'hun' activiteit verrijkt zien worden door deze digitale elementen. Sommige dorps- en wijkinitiatieven zien bovendien mogelijkheden om verschillende digitale toepassingen slimmer met elkaar te combineren: wanneer iemands interesse voldoende is gewekt om enkele simpele toepassingen te gebruiken, valt de suggestie om ook eens naar een Digivitaler-training te gaan (pas) in vruchtbaarder aarde.

Vanuit het DG-Lab zien we nog sterke verschillen in hoe dorps- of wijkinitiatieven het aanbod vanuit deze professionele instanties (zoals bibliotheken, welzijnswerk) of meer regio-gebonden organisaties (zoals HANNN, Slim-o-theek en Stjoer) aanwenden. Het delen van ervaringen zal lokale initiatieven helpen om sneller hun repertoire te verbreden.

Conclusie

De eerste inventarisatie vanuit het DG-Lab heeft duidelijk gemaakt dat de Friese dorps- en wijkinitiatieven een onmisbare schakel zijn in de strategie om digitale gezondheidsvaardigheden naar een hoger plan te krijgen. Zij hebben letterlijk de benodigde

straatwijsheid om op passende wijze de doelgroep te benaderen. Ze bieden bovendien de context om in co-creatie met de doelgroep een passend aanbod verder vorm te geven.

Lokale initiatieven kunnen hun activiteiten sneller doorontwikkelen wanneer er meer van elkaar geleerd wordt: er zijn veel creatieve ideeën en voorbeelden te vinden, maar deze kunnen meer onderling gedeeld worden.

Werken vanuit bredere samenwerking tussen professionele en vrijwilligersorganisaties en een onderliggende methodiek helpt om ook zichtbaarder te worden voor gemeenten. Deze hebben op het gebied van digitale inclusie, preventie en gezondheid de nodige beleidsdoelen na te streven. Hier kunnen de genoemde organisaties en initiatieven – mogelijk met enige gemeentelijke ondersteuning via bijvoorbeeld een SPUK-regeling – mede invulling aan geven. ❀

**Het DG Lab is een project gefinancierd door het RE-ACT-EU programma Hi!Noord en ondersteund vanuit Friese Kansen. Vanuit het lectoraat Digitale Innovatie in Zorg en Welzijn (NHL Stenden Hogeschool) ondersteunen we Friese dorps- en wijkinitiatieven in hun aanpak om – in samenwerking met formele instanties – digitale gezondheidsvaardigheden te bevorderen in de eigen gemeenschap.*

Lokale initiatieven kunnen hun activiteiten sneller doorontwikkelen wanneer er meer van elkaar geleerd wordt.

- Batterham, R. W. (2014). The Optimising HHealth LiterAcY (Ophelia) process: study protocol for using health literacy profiling and community engagement. *BMC Public Health*, 14, 694.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Personal influence: The part played by people in the flow of mass communications*. Glencoe, IL: Free Press.
- Ministerie VWS (2022). *Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen*. Den Haag: Ministerie VWS.
- Movisie (2023). *Digitale inclusie. Wat werkt volgens experts?* Utrecht: Movisie/Expertisepunt Basisvaardigheden.
- Pharos (2022). *Factsheet Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden*. Utrecht: Pharos.
- Planbureau Fryslân (2020). *Hoe staan inwoners van Fryslân tegenover het gebruik van technologie in zorg en welzijn?* Leeuwarden: Planbureau Fryslân.