

Sessie eHealth en laaggeletterdheid

Bijeenkomst Alliantie Gezondheidsvaardigheden

Marieke Wiebing en Jessica van den Doel
9 juni 2022



1

Wie zijn wij?



Marieke Wiebing senior adviseur
mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



Jessica van den Doel adviseur
jessicavandendoel@lezenenschrijven.nl



Tim Groenenboom adviseur
timgroenenboom@lezenenschrijven.nl

2 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni

2

Programma

- Wat doet Stichting Lezen en Schrijven (LES) en hoe ziet een lokale taalinfrastructuur eruit?
- Verkenning onder (ex-)laaggeletterden over eHealth
- In gesprek
 - Ervaringen delen
 - Welke mogelijkheden zien we om eHealth toegankelijker te maken?

3 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni

3

Stichting Lezen en Schrijven & lokale taalinfrastructuur

4

Stichting Lezen en Schrijven

Wij zetten ons ervoor in dat:

- Volwassenen op hun eigen niveau en in hun eigen buurt kunnen en mogen werken aan hun basisvaardigheden.
- Moeite met lezen en schrijven niet meer doorgegeven wordt van ouder op kind.
- Overheden, bedrijven en organisaties eenvoudig communiceren en zo toegankelijk zijn voor iedereen.

Dit lukt alleen als overheden en organisaties goed met elkaar samenwerken.

5 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni

5

Laaggeletterdheid en gezondheid

- Laaggeletterden:
- zijn en voelen zich minder gezond dan niet-laaggeletterden (Nivel, 2015).
- missen vaak de vaardigheden om goed om te gaan met informatie over gezondheid, ziekte en zorg.
- Laaggeletterdheid is een risicofactor voor gezondheid.



6 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni

6

Taalnetwerken rondom de aanpak laaggeletterdheid

Taalnetwerken zijn:

- Gemeentelijk of regionaal georganiseerd
- Omvatten toeleiding, cursussen/opleiding basisvaardigheden en evaluatie/sturing
- De partners: gemeente (regierol), ROC, welzijn, bibliotheek, LES, (digitaal)huis

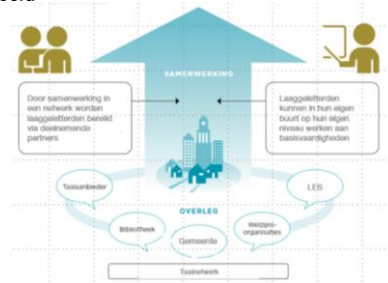
Een (digitaal)huis is de paraplu voor alle activiteiten van het taalnetwerk, de balie waar iedereen met een taalvraag terecht kan en aanbieder van non-formeel aanbod. 94% van de bibliotheken had in 2019 minimaal één (digitaal)huis in haar werkgebied (Van de Burgt & Van de Heek, 2021).

7 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



7

In beeld



8

8

Bereik

- Stichting Lezen en Schrijven werkt veel samen met laaggeletterden.
- We ontwikkelden o.a. samen met hen de campagne **Ik wil leren!**



9 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni

Locaties Digitaalhuizen studie 2015 Aantallen 2019



9

10

Waarom eHealth?

- Kansen om het bereik en effect van de aanpak te vergroten. O.a. om meer NT'ers te kunnen bereiken
- Er is veel aandacht voor eHealth
- Mogelijkheden en gebruik eHealth in de zorg neemt toe
- Impuls eHealth door corona
- Vraagt wel voldoende digitaal vaardige patiënten en veel laaggeletterden zijn dat niet

11 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



11

Waarom een verkenning onder laaggeletterden?

- Belangrijk voor kennisopbouw
 - We weten niet veel over het gebruik van eHealth onder laaggeletterden
 - Kennen belevingswereld nog onvoldoende
- Belangrijk om samen met laaggeletterden te innoveren



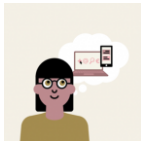
12 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



12

Doel

- Inzicht krijgen wat er speelt bij laaggeletterden rondom het thema eHealth.
- Bekendheid met het begrip eHealth
- Het gebruik van internet
- Het gebruik van internet rondom gezondheid en ziekte



13 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

13

Aanpak

- Werving via
 - Stichting ABC
 - Voel je goed! ambassadeurs
 - Taalambassadeur landelijk TA-pool
- Afname aan de hand van interviewleidraad
- Samenvatting per interview



14 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

14

Aanpak (vervolg)

- 17 interviews door 6 interviewers
 - 12 online
 - 3 fysiek
 - 2 telefonisch



15 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

15

Resultaten



16 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

16

Wie geïnterviewd

- Gemiddelde leeftijd: 52 jaar (28-76)
- Verspreid over Nederland



17 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

17

Wie geïnterviewd

- Gemiddelde leeftijd: 52 jaar (28-76)
- Verspreid over Nederland



18 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni

18

Associatie eHealth



- Diversiteit van het begrip eHealth is divers.
- Zo'n twee derde heeft lage bekendheid met begrip: *"nog nooit van gehoord"*
- Maar een deel kan ook zeer uitgebreide beschrijving geven: *"Ja dat heeft met gezondheid te maken. Dat zal dan dat je iets hebt opgezocht en dat het iets op de computer is. Dat je het op gaat zoeken, dat je daar dingen op kan zoeken over jouw eigen ziekte. Gegevens van artsen of ziekenhuizen. Het heeft te maken met je persoonlijke gezondheidsgegevens. Dat je dingen kan opzoeken, bloeddruk of afspraken met je arts. Dat je kan zien wie je arts is als je gaat en zo."*

19 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



19

Associatie Digitale zorg



- Digitale zorg of internet zorg zijn bekendere begrippen.
- Associatie zitten op het vlak van:
 - Videobellen/ beeldbellen met zorgverlener
 - Afspraken inplannen
 - Medicatie aanvragen
 - Inzien patiëntgegevens
 - Voorbereiden gezondheidsonderzoeken
 - Informatie opzoeken over gezondheid

20 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



20

Associatie Digitale zorg (vervolg)



Maar ook associatie waarin mening of randvoorwaarde wordt meegegeven:

- Vertrouwen en veiligheid zijn belangrijk
- Niet alles klopt
- Zweverig
- Liever bij een arts of partner
- Moeilijk en ingewikkeld

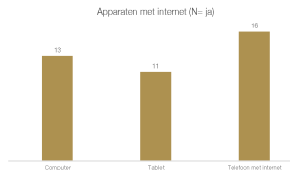
"Het is niet zo mijn ding. Want hoe schrijf je nou goed wat je wilt weten"

21 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



21

Het gebruik van internet



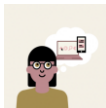
- Iedereen is actief op internet
- Tussen de 2-4 uur per dag

22 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



22

Gebruik internet



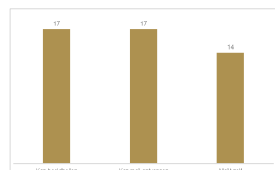
- Een deel wil niet meer kunnen op internet
- Er is ook een deel dat wel meer zou willen kunnen
 - Belasting, financieel, bewerken foto's, spullen kopen, verdiepende informatie
- Daarvoor is nodig
 - Helpende hand, makkelijkere toegang, programma's en taal
- Veel geïnterviewden zijn onzeker over het gebruik van internet. *"Je bent bang om een foutje te maken, daar ben ik nu nog onzeker over."*

23 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



23

Gebruik e-mail, beeldbellen en DigiD



- 16 van de 17 hebben toegang tot DigiD
- Gebruik DigiD vooral i.v.m. coronapas, uitkering en belastingdienst
- Meerdere geïnterviewden vinden het gebruik van DigiD in de praktijk lastig

24 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



24

Opzoeken informatie over gezondheid en ziekte

- 13 zoeken wel eens informatie over gezondheid en ziekte op internet
- Bij 9 van de 13 helpt de gevonden informatie ook
 - De hoeveelheid aan informatie is te veel en maakt onzeker
 - Vraagtekens betrouwbaarheid van de informatie

Gebruik internet rond gezondheid en ziekte



"Het is soms wel een zoektocht. Ik lees alleen op websites waar het duidelijk staat."

25 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



25

E-mailen met zorgverleners

- 8 van de 17 mailt met huisarts of andere zorgverlener
- Vooral om herhaalrecepten aan te vragen
- Reden om niet te mailen met zorgverlener:
 - Ik ben niet ziek
 - Ik bel gewoon
 - Niet nodig, ik ga fysiek naar de huisarts
 - Liever persoonlijk

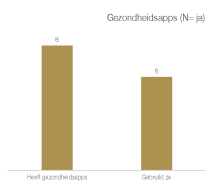


26 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



26

Gebruik gezondheidsapps



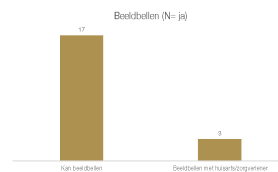
- Stappenteller (standaard op telefoon)
- Slaapmeter
- Hartslagmeter
- Wandelapp
- Zorg voor beter
- Kies ik gezond?
- Migraine app
- Hooikoortspollennieuws

27 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



27

Beeldbellen met zorgverleners



- Nee
- Niet nodig/ ben niet ziek
 - Ik zie mijn arts al regelmatig
 - Wordt niet aangeboden
 - Voorkeur fysiek contact

28 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



28

Inzien patiëntgegevens

- 11 van de 17 geïnterviewden willen patiëntgegevens via het internet bekijken
- Graag inzicht
 - Inzicht in medicatie
 - Informatie teruglezen
 - Makkelijk om inzage te hebben
- Geen inzicht
 - Er is geen noodzaak
 - Informatie hoort thuis bij huisarts of zorgverlener

"De gegevens die alleen voor doctoren zijn en voor niemand anders wil ik niet inzien."

29 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



29

Kanttekeningen

- Deelnemers geworven via het netwerk van Stichting Lezen en Schrijven
- Deelnemers hebben meer ervaring met eHealth dan (ex-)laaggeletterden in het algemeen.
- Verschillende interviewers met eigen interviewstijl en verslaglegging
- Relatief weinig mensen hebben deelgenomen

30 Sessie eHealth – Laaggeletterdheid, een verkenning, 9 juni



30

Conclusie

- (Ex-)Laaggeletterden maken gebruik van internet in de vrije tijd.
- In het kader van gezondheid en ziekte wordt eHealth minder ingezet.
 - Bij deel is de noodzaak er niet of heeft voorkeur voor fysiek contact.
 - Bij deel interesse voor meer gebruik
- Knelpunten in gebruik liggen op het vlak van veiligheid en betrouwbaarheid en de oneindige mogelijkheden van het internet.
- Bij een deel is behoefte aan ondersteuning in gebruik

31 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni



31

Aanbevelingen

1. Geef voorlichting over veiligheid en betrouwbaarheid
2. Zet in op het vergroten van vaardigheden
3. Praat door met (ex-)laaggeletterden



32 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni



32



33



Marieke Wiebing senior adviseur
mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



Jessica van den Doel adviseur
jessicavandendoel@lezenenschrijven.nl

34 Sessie eHealth – Laaggelettertheid, een verkenning, 9 juni



34