

Samenwerken voor ondersteuning bij digitale zorg

Handvatten die jou helpen om aan de slag te gaan!

Toolkit



Samen voor gelijke kansen
op gezondheid

Inleiding

Digitale zorg, ook bekend als eHealth, wordt steeds normaler. Heb je een vraag over je gezondheid, dan kun je online veel informatie vinden. Ook kun je online je medisch dossier inkijken, vaak met een DigiD. En voor mensen met bijvoorbeeld diabetes zijn er apps om je bloedsuiker te meten.

Digitale zorg is helaas niet voor iedereen makkelijk gemaakt.

[Dat gaat in Nederland over 1 op de 5 mensen¹](#). Dit betekent dat voor deze mensen de toegang tot zorg moeilijker is. Zij lopen het risico niet de juiste zorg te krijgen of te laat.

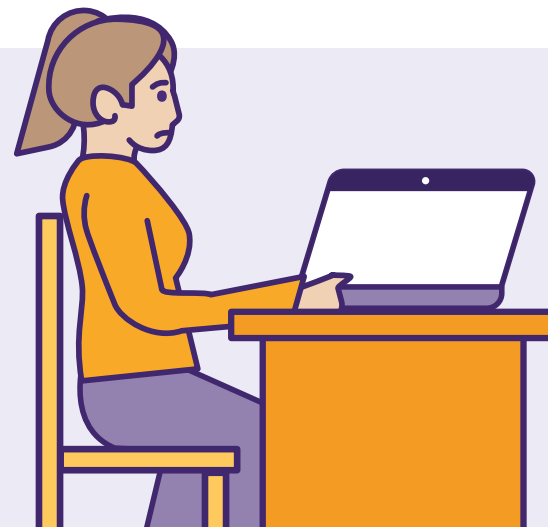
Pharos vindt dat iedereen die dat wil, mee moet kunnen doen met digitale zorg. Hierbij is het belangrijk dat medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties ondersteuning geven aan mensen. Dat ze daarbij samenwerken met elkaar en met mensen die het willen gebruiken. Zodat de ondersteuning goed aansluit bij wat iedereen nodig heeft.

Waarom deze toolkit

Deze toolkit laat zien wat we hebben geleerd in het project “lokale samenwerking voor ondersteuning bij digitale zorg”, dat wij samen hebben uitgevoerd met ZEL, ROHA, Probiblio en Muzus. In drie steden onderzochten we hoe je kan samenwerken om ondersteuning

¹ Referentie: [CBS, 'Nederlanders digitaal steeds vaardiger'](#), Centraal Bureau voor de Statistiek; Den Haag/Heerlen/Bonaire/Utrecht. Geraadpleegd: 29 oktober 2024.

bij digitale zorg passender te maken. Zodat mensen beter geholpen worden bij het gebruik van digitale zorg. In deze toolkit zijn praktische tips en voorbeelden te vinden die je kunt aanpassen aan jouw situatie. Daarmee kun je zelf aan de slag in jouw stad, wijk of buurt.



Voor wie is deze toolkit?

Deze toolkit is ontwikkeld voor mensen, die vanuit hun functie bij een gemeente, welzijnsorganisatie, bibliotheek of huisartsenpraktijk, betrokken zijn bij de toegankelijkheid van digitale zorg.

Leeswijzer

Deze toolkit bestaat uit verschillende delen. Per deel staat wij wat we geleerd hebben en hoe jij zelf aan de slag kunt gaan. We verwijzen naar stukken die inspiratie, uitleg of verdieping geven. Je hoeft niet eerst deel 1 te doen om naar de volgende te gaan. Kijk waar jij nu staat met de samenwerking en welke deel daarbij past.

Gebruik van woorden

Huisartsen gebruiken het woord patiënten, welzijnsmedewerkers gebruiken bewoners en aanbieders van cursussen gebruiken deelnemers. In deze toolkit gebruiken we het woord mensen of mensen die digitale zorg gebruiken.

Specifiek werken we vanuit Pharos veel samen met mensen voor wie digitale zorg te moeilijk is gemaakt. Hun ervaringen brengen de praktijk tot leven en helpen om echt aan te sluiten bij wat er nodig is. In deze toolkit noemen wij hen mensen met ervaring of ervaringsdeskundigen.

Mensen die werken in de zorg noemen we zorgprofessionals. Of we benoemen hun functie: huisarts, POH somatiek, POH GGZ, fysiotherapeut etc.

Mensen die werken vanuit het ondersteuningsaanbod noemen we welzijnsprofessionals of bibliotheek medewerkers.



Inhoud van deze toolkit

Deze toolkit is interactief, dit betekent dat je op de knoppen of plaatjes kunt klikken.

Ondersteuning bij digitale zorg 5

Belangrijk vooraf

1. **Waarom meedoen aan digitale zorg?** 6
2. **Verschillende perspectieven, één gezamenlijk doel** 7
3. **Het belang van gelijkwaardig samenwerken** 8
4. **Het belang van vertrouwen** 9

Opzet van de samenwerking

- 01:** Opstart van het project of samenwerking 11
- 02:** Vormen van een netwerk 13
- 03:** Samen aan de slag 16
- 04:** Resultaten 20
- 05:** Borging van de ondersteuning 23
- 06:** Opschaling 24

Ondersteuning bij digitale zorg

Waarom belangrijk?

Te vaak denkt men dat mensen niet willen meedoen met digitale zorg. Maar het tegendeel is waar: veel mensen willen wel, maar weten niet dat digitale zorg bestaat of missen hulp erbij. Bekijk de video-portretten op de volgende pagina om daar gevoel bij te krijgen.

Daarom is het zo belangrijk dat zorgverleners het gesprek aangaan met mensen:

- Vraag of iemand gebruik wil maken van digitale zorg.
- Benoem de voordelen voor hen.
- Weet waar in de buurt passende hulp en ondersteuning is, en werk samen voor een warme doorverwijzing.

De volgende mensen kunnen behoefte hebben aan digitale zorg en ondersteuning:

- Mensen met een chronische ziekte die nu nog weinig digitale zorg gebruiken.
- Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven van de Nederlandse taal
- Mensen die weinig ervaring hebben met het Nederlandse zorg- en welzijnssysteem.
- Ouderen die weinig ervaring hebben met digitale middelen.

We hebben in dit project veel gesprekken gevoerd met mensen die digitale zorg gebruiken of dat willen, en professionals uit zorg en welzijn. In die gesprekken bespraken we wat er voor nodig is om de ondersteuning en de samenwerking daarin te verbeteren.

We hoorden dat ondersteuning bij digitale zorg meer vraagt dan uitleg over een portaal. In alle interviews komt terug dat succes afhangt van vertrouwen en veiligheid, randvoorwaarden en een duidelijke verwijsroute naar ondersteuning. Waar dit ontbreekt, blijven mensen afhankelijk van hun netwerk of kiezen ze voor telefonisch/persoonlijk contact. Verbetering zit in hybride zorg (dit is zorg waarbij zowel fysieke als digitale contacten worden aangeboden, afhankelijk van situatie en wens van de patiënt), herkenbare ondersteuning en warme doorverwijzing met terugkoppeling. En dat iedereen elkaar nodig heeft om de samenwerking op te zetten. Daaruit zijn de wijk sessies gekomen om iedereen bij elkaar te brengen.

In het [document Samenvatting gesprekken ondersteuning bij digitale zorg](#) kun je lezen wat de verschillende gebruikers en zorgprofessionals aan behoeftes hebben aangegeven. Je kunt deze informatie gebruiken als toelichting bij jouw project.



1. Waarom meedoen aan digitale zorg?

Bekijk hier de portretten van vijf mensen die met een beetje hulp van zorg - of welzijnsprofessionals gebruik kunnen maken van digitale zorg.

2. Verschillende perspectieven, één gezamenlijk doel

Iedereen denkt mee vanuit een verschillende invalshoek, met een ander belang, uitgangspunt of mogelijkheden. Maar veelal werken we wel aan hetzelfde doel: zorgen dat iedereen die wil mee kan doen aan digitale zorg en hierbij passende ondersteuning krijgt. Het uitwisselen van verschillende vormen van kennis, vanuit de theorie, praktijk en ervaringen kennis, zorgen ervoor dat je elkaar beter begrijpt. Dan kan je beter samenwerken aan een oplossing die er voor iedereen is. De verschillende perspectieven zijn dus nodig om digitale zorg toegankelijk, begrijpelijk en mensgericht te maken. Het in kaart brengen van deze perspectieven, en het bouwen aan een samenwerking gebaseerd op vertrouwen kost tijd. Tijd die ook ingecalculeerd moet worden in projectplannen en financiering. Wat vraagt dit in de praktijk?

Hierbij wat tips:

- Zorg ervoor dat iedereen weet wat voor iedere deelnemer belangrijk is.

- Ga actief in gesprek over de behoeften van de deelnemers en de manier waarop zij willen bijdragen.
- Bespreek samen de verwachtingen en formuleer samen een doel.
- Vraag van iedereen vanuit welke opdracht of taak iemand kan bijdragen.
- Vraag naar beschikbare tijd. Is het bijvoorbeeld onderdeel van iemands werkpakket of doet iemand het er (vrijwillig) bij?
- Houd iedereen goed op de hoogte en geef regelmatig een terugkoppeling. Zo kunnen deelnemers op een gelijkwaardige manier meedenken.
- Stimuleer actief meedoen. Gebruik bijvoorbeeld inclusieve tools en werkvormen die de samenwerking ondersteunen en aansluiten bij de behoeften van de deelnemers.

Op deze manier zorg je voor gedeeld eigenaarschap. Zowel tijdens het project als aan het einde.

3. Het belang van gelijkwaardig samenwerken

Gelijkwaardig samenwerken met alle betrokkenen is belangrijk voor een goed proces én een goede uitkomst. Zo werkt Pharos vanaf het begin samen met mensen uit zorg, ondersteuning én de mensen voor wie digitale zorg te moeilijk is gemaakt. Mensen met relevante ervaringskennis denken met ons mee in de opzet, uitwerking en uitvoer van het project. Zo zorgen we ervoor dat we vanaf het begin op één lijn zitten. En dat we samen het juiste probleem oplossen.

Mensen kunnen op verschillende manieren samenwerken in het project: door op te halen wat er speelt, als kritische denker die input geeft op het proces, en als gelijkwaardige samenwerkingspartner die direct betrokken is bij de opzet en uitvoer.

In dit project deden we dit door:

- Ervaringen van mensen centraal te stellen in elke wijk sessie
- Samen met mensen met ervaring en zorg- en welzijnsprofessionals de resultaten van ons onderzoek te duiden
- Samen met ervaringsdeskundigen interviews te houden en te analyseren
- Het organiseren van wijkbijeenkomsten samen met ervaringsdeskundigen.

In de toolkit vind je tips voor het organiseren van de hierboven genoemde activiteiten.

Meer hierover weten:

- Doe de [Elearning Samenwerken met de mensen om wie het gaat](#)
- Lees het [Rapport Samenwerken met de mensen om wie het gaat](#)
- Neem de [pagina De vier bouwstenen van samenwerken door](#)
- Bekijk de [video's: De 4 bouwstenen van samenwerking: Samenwerken voor ondersteuning bij digitale zorg](#)

4. Het belang van vertrouwen

Vertrouwen is de belangrijkste voorwaarde voor toegang tot digitale zorg of ondersteuning. Het gaat om vertrouwen in de zorg en de technologie. Maar ook vertrouwen tussen zorg- en welzijnsprofessionals en inwoners. Zonder vertrouwen zoeken mensen geen hulp, of kan er geen succesvolle samenwerking zijn. Door vertrouwen ontstaat er open communicatie en werk je samen aan oplossingen.

Bij vertrouwen is erkenning en veiligheid onmisbaar. Op die manier voelen mensen zich gezien, gehoord en serieus genomen.

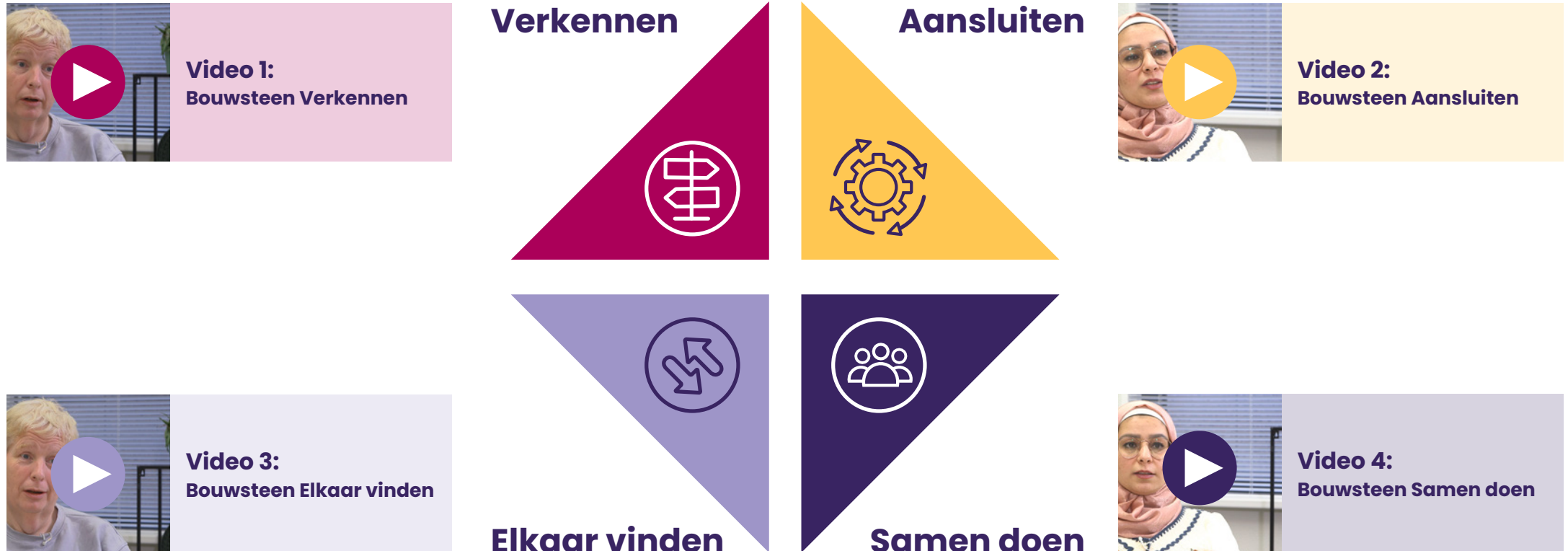
Vertrouwen is een proces, en verandert door nieuwe ervaringen, situaties en communicatie. Vertrouwen ontstaat niet vanzelf, maar ontwikkelt in betrouwbare en betrokken samenwerkingen.

In ons project hebben we gewerkt aan vertrouwen door:

- Samen te werken met sleutelpersonen of verbinders in de wijk, waardoor mensen vertrouwde gezichten zagen.
- Bijeenkomsten te organiseren op plekken waar mensen samen komen, en al bekend zijn.
- Geen oordeel te hebben over of mensen wel of niet gebruik maken van digitale zorg.

In de toolkit vind je praktische tips om bovenstaande activiteiten te organiseren.

Interview met ervaringsdeskundigen over de vier onderdelen van samenwerken



01

Opstart van het project of samenwerking

Mensen om je heen verzamelen: start een projectgroep!

Als je als betrokkene van een gemeente, welzijnsorganisatie, bibliotheek of huisartsengroep het initiatief neemt om ondersteuning voor digitale zorg op te gaan zetten, is het van belang om met andere instanties en organisaties met hetzelfde doel samen te werken. Om ondersteuning van digitale zorg toegankelijker en passender te maken sta je samen sterker dan alleen. Het is dus belangrijk om een projectgroep te starten.

Een projectleider die het project leidt is een goede start.

Bekijk [het profiel van een projectleider](#) dat we hiervoor hebben opgesteld.

In een projectgroep zitten mensen die verschillende ervaringen, kennis, vaardigheden en talenten hebben. Denk aan mensen van zorginstellingen, huisartspraktijken, de bibliotheek, welzijnsorganisaties en mensen die digitale zorg gaan gebruiken.

Hierbij is het belangrijk rekening te houden met

- Hoe is iedereen betrokken bij digitale zorg en ondersteuning?
- Met welk doel willen mensen meedenken?
- Waar wil ik impact maken?
- Hoe kunnen we elkaar aanvullen?

Niet iedereen weet even veel over digitale zorg, en hoe ondersteuning geregeld is. Denk eraan dat je checkt wat iedereen al weet, en bedenkt vanuit welke rol mensen meedoen. Ga niet te snel en zorg dat iedereen dezelfde informatie heeft, en ervaringen deelt. Hieronder staan een aantal manieren om de bewustwording te vergroten.

- Speel bijvoorbeeld de [Escapekoffer Digitale inclusie](#) als de projectgroep zelf nog niet ervaren heeft hoe moeilijk digitale zorg kan zijn.
- Lees de [Fabeltjeskrant](#) als de projectgroep denkt dat dit vooral een probleem is voor oudere mensen.
- Bekijk de video's over [Meedoen aan digitale zorg](#) als de projectgroep denkt dat mensen geen behoefte hebben aan digitale zorg.
- Zie deze [cijfers](#) om te laten zien dat het een groot probleem is voor veel mensen.



02

Vormen van een netwerk

Aandachtspunten voor het vormen van een netwerk

Als start van dit project wordt een lokaal netwerk in kaart gebracht.

Door onderstaande punten te doorlopen krijg je een goed beeld van wie er betrokken is rondom ondersteuning bij digitale zorg en met welke partijen je in gesprek moet gaan. Dit was onze werkwijze, je kunt deze aanpassen aan jouw situatie:

- **Start met een duidelijke afbakening:** bepaal de wijk of regio.
Wij zijn gestart bij de huisartsenpraktijk, maar dit kan ook een ziekenhuis, buurtcentrum of inwonersinitiatief zijn. Kijk vooral ook waar de vraag vandaan komt of bij wie er veel energie zit om met het thema aan de slag te gaan.
- **Verzamel bestaande informatie:** kijk wat al bekend is via bibliotheken, buurthuizen, gemeente-websites, Google en Google maps. Kijk welke organisaties en mensen in het gebied zijn, bijvoorbeeld buurtteams, wijksporcoaches, taaldocenten, IDO (informatiepunt digitale overheid) medewerkers, gastvrouwen of sleutelpersonen. Maak vervolgens een overzicht met het aanbod of activiteit van de organisaties.
- **Zoek aanvullende initiatieven:** gebruik Facebook- en Instagramberichten, buurtgroepen, flyers in supermarkten en andere lokale bronnen om inzicht te krijgen in minder formele initiatieven.

- **Gebruik het netwerk van je netwerk:** vraag professionals en inwoners wie zij kennen en belangrijk vinden.
Zie [de voorbeeldvragen](#) en gebruik de laatste vraag om te kijken of er nog organisaties zijn die je nog niet hebt gesproken.
- **Denk breed:** werk samen met buurtgenoten, sleutelpersonen, wijkcoördinatoren, sportcoaches, projectleiders, leraren, taalaanbieders, vluchtelingenorganisaties, voedselbanken, zorg en welzijnorganisaties, huisartsenorganisaties, gemeente, enzovoort.
- **Leg persoonlijk contact:** plan kennismakingsgesprekken en benoem waarom hun rol in het netwerk belangrijk is. Blijf contact houden en check regelmatig in.
- **Maak samen een netwerkkaart:** Organiseer een bijeenkomst om te starten met het netwerk en kennis te maken met elkaar. Maak visueel wie je al hebt gesproken, wie betrokken is bij de netwerkvorming en wie nog ontbreekt. Zie daarvoor ook de informatie bij wijkssessie 1.
- **Blijf aanvullen:** nieuwe contacten, inzichten en organisaties maken de sociale kaart steeds vollediger. Naast het inventariseren met wie je wilt samenwerken in het lokale netwerk, is het belangrijk om van elkaar te weten met welk doel of vanuit welk perspectief er belang is om samen te werken. Wij hebben dit in kaart gebracht door met iedereen in gesprek te gaan. Hoewel de uitkomsten van onze verkenning mogelijk te veralgemeniseren zijn naar andere regio's, is het goed om wel enkele van deze verdiepende gesprekken te voeren.



Tip vanuit de praktijk: Ga niet te snel, zoek uit wat iedereen binnen de projectgroep al weet en pas daar je sessie op aan.

Hoe zorg je dat iedereen op een lijn zit en wil meedoen?

Om samen met organisaties draagvlak te creëren én echt aan de slag te gaan, kan je verschillende soorten bijeenkomsten organiseren met een ander doel.

Tijdens deze sessies checken we steeds opnieuw wat we precies bedoelen met **digitale zorg en ondersteuning**, zodat iedereen vanuit hetzelfde

Doel: draagvlak op het thema creëren	Doel: samenwerken aan oplossingen
Check in op wat we bedoelen met digitale zorg, ondersteuning	Inventariseren van behoeften
Kennismaken met de organisaties	Samen aan de slag, bijv. Vorming van de wijkkaart met bolletjes
Luisteren naar ervaringsverhalen	Concrete afspraken maken met elkaar
Netwerkruimte	Netwerkruimte

vertrekpunt werkt. Er is bewust ruimte om elkaars behoeften te verkennen en verhalen van mensen te horen. Zo bepalen we gezamenlijk **waar we naartoe willen werken** en welke stappen daarvoor nodig zijn.

Daarnaast gebruiken we een **nieuwsbrief** om partners eenvoudig op de hoogte te houden. Dit zorgt ervoor dat men niet overal fysiek bij hoeft te zijn en maakt het mogelijk om snel nieuwe organisaties aan te haken.

Praktische organisatie

Het lijkt vanzelfsprekend, maar onderstaande randvoorwaarden helpen bij het bij elkaar brengen van het netwerk.

- Maak het zo makkelijk mogelijk voor iedereen om bij elkaar te komen. Denk hierbij aan een locatie die goed en laagdrempelig te bereiken is.
- Vraag de organisaties in je netwerk of de bijeenkomst op hun locatie kan, dan kunnen zij ook makkelijker mensen uitnodigen.
- Denk ook goed na over het tijdstip – stem dit af met degenen die je wilt uitnodigen. Zo past een moment aan het einde van de middag vaak goed.
- Zorg dan ook voor eten als het rond avondeten is.
- Denk na over het vooraf opsturen van informatie. Voor sommige deelnemers helpt het om een persoonlijk voorgesprek te hebben.
- Vraag of mensen die elkaar kennen samen naar de bijeenkomst komen.

03

Samen aan de slag

Wijk sessie 1

In de gesprekken met de mensen en organisaties merkten we veel energie om samen te werken. Dit heeft geleid tot het organiseren van wijk sessies. Wijk sessie 1 is een goede stap tot het samenbrengen van relevante en betrokken personen en tot het creëren van draagvlak.

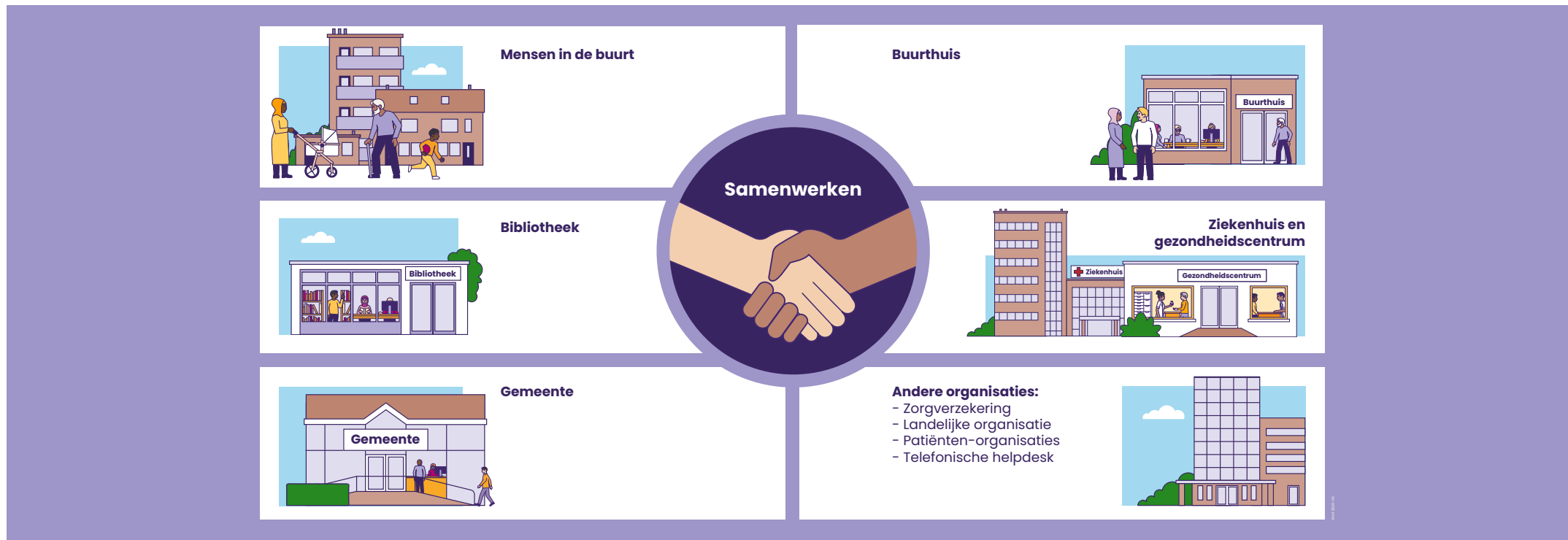
Wijk sessies 1 – Kennismaking en focus bepalen

- We adviseren om zo snel mogelijk iedereen bij elkaar te brengen.
Het heeft echt grote meerwaarde dat zowel mensen van de gemeente, zorgverzekeraar, projectleiders digitalisering, praktijkmanagers, zorg en welzijn professionals en mensen in de buurt erbij zijn.
- Voor de wijk sessie worden de deelnemers uitgenodigd die voor de wijk een belangrijke rol vervullen.
De deelnemers komen uit het netwerk dat je hebt opgebouwd.
- Start met een korte uitleg over wat digitale zorg is, en wie daar allemaal mee werken.
Gebruik daarvoor [deze presentatie](#).

- Laat daarna iedereen kennis met elkaar maken en leg een koppeling bij welke rol de persoon heeft met de ondersteuning van digitale zorg in de wijk. Maak daarvoor gebruik van de [poster: Samen voor ondersteuning bij digitale zorg](#). Deze is hier te downloaden om zelf uit te printen.
- Ga daarna in groepjes uiteen om in gesprek te gaan over hoe de ondersteuning en samenwerking verbeterd kan worden.

Gebruik daarvoor de opgehaalde onderwerpen uit de [Samenvatting gesprekken](#). OF gebruik eigen onderwerpen die passend zijn in jouw project of wijk. Dit werkblad kan je gebruiken om in gesprek te gaan.

- Sluit gezamenlijk af door te delen wat er in de groepjes is besproken. Vraag of een andere organisatie de volgende bijeenkomst hun locatie beschikbaar heeft. En plan als het kan gelijk een nieuwe datum.



Wijkessie 2

In de tweede wijkssessie worden concrete ideeën verder uitgewerkt. Op de poster hiernaast staan al veel goede ideeën die we in het project hebben opgehaald. Gebruik de lege vakjes om nieuwe ideeën te bedenken. En deze presentatie als voorbeeld.

Wijk sessies 2: Samen aan de slag om ideeën uit te werken.

- Check of iedereen het doel van de bijeenkomst goed begrijpt en zich prettig en veilig voelt om deel te nemen aan de opdracht.
- Het is het prettigst om in kleine groepen van 4 – 6 personen uiteen te gaan en met elkaar de wijkkaart in te vullen. Zorg dat de groepen uit vertegenwoordigers van verschillende organisaties of groepen bestaat. Door bij de voorbereiding de ruimte al zo in te richten met verschillende tafels waar 4 – 6 mensen aan kunnen zitten, worden mensen al direct uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan.

Mensen hebben hulp nodig bij digitale zorg



Hoe gebruik je deze poster?

Op poster zie je verschillende ideeën staan om samen te werken. Bespreek deze ideeën. En kijk of ze bij jullie passen. Er staan ook lege vlakken, die kan je zelf invullen. In het midden staan de mensen die hulp nodig hebben bij digitale zorg. Werk met hen samen om tot goede ideeën te komen.





- De resultaten van de verschillende groepen worden plenair en met elkaar besproken. Iedereen kan reageren op wat er in de verschillende groepen is opgeschreven, dat levert vaak mooie aanvullende informatie op die nuttig is voor het vinden van praktische oplossingen.
- Houd rekening met mensen die moeite hebben om dingen op te schrijven. Met post-its werken is vaak lastig voor hen. Dus maak ook gebruik van afbeeldingen. Een aantal voorbeelden van begrijpelijke afbeeldingen staan in [onze database](#).
- Sluit gezamenlijk af door te delen wat er in de groepjes is besproken. Vraag of een andere organisatie de volgende bijeenkomst hun locatie beschikbaar heeft. En plan als het kan gelijk een nieuwe datum.
- Hierna kunnen er per half jaar bijeenkomsten georganiseerd worden voor verdere uitwerking, evaluatie, nieuwe ideeën of als er een nieuwe digitale toepassing gebruikt gaat worden.

04

Resultaten

Behoeftenprofielen voor ondersteuning bij digitale zorg

Eén van de resultaten van het project zijn de behoeftenprofielen. Daarin lees je hoe belangrijk het is om de ondersteuning goed af te stemmen op de persoon.

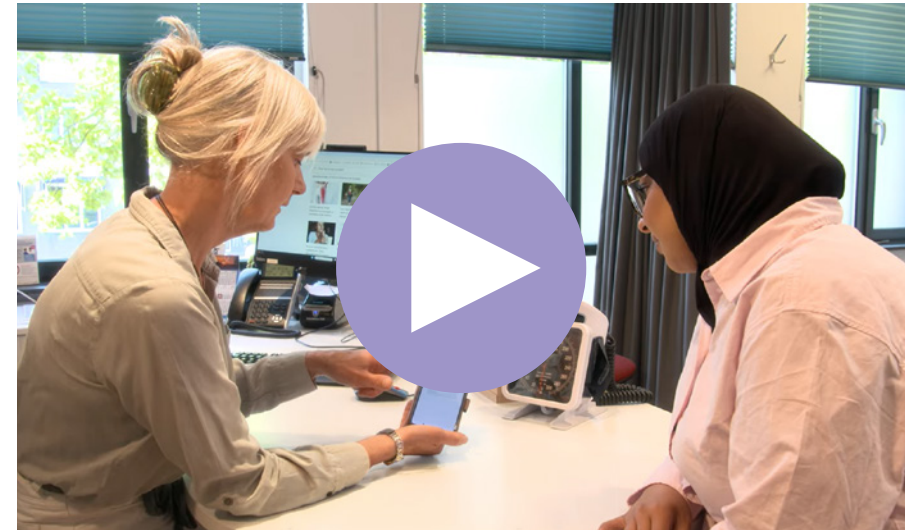
Binnen alle gesprekken kwamen er twee onderwerpen steeds naar voren:

1. De rol van contacten in de omgeving.
2. Zelfeffectiviteit.

Deze onderwerpen vormen de basis van de behoeftenprofielen.

Met deze profielen kunnen medewerkers die in zorg en welzijn werken beter de wensen en behoeften herkennen en daarop inspelen. Zo kunnen zij passende ondersteuning geven bij digitale zorg. [Bekijk hier de profielen.](#)

Je kunt [in de video](#) bekijken hoe je de behoeftenprofielen in je werk kunt gebruiken.



1. De rol van contacten in de omgeving

Mensen met ondersteuning, zoals familie of vrienden in de buurt gebruiken makkelijker digitale zorg dan mensen zonder netwerk. Ze krijgen namelijk hulp, gebruiken de digitale apparaten van hun familie of weten waar ondersteuning in de buurt is. Mensen die dat niet hebben, hebben geen ondersteuning. Mensen die nieuw zijn in Nederland kunnen drempels ervaren of moeite hebben in het vinden van hulp als ze hier niet wegwijs in zijn gemaakt.

2. Zelfeffectiviteit

Zelfeffectiviteit betekent het vertrouwen in iemands eigen vermogen om een taak uit te voeren. De taak is in dit geval: het leren gebruiken van digitale zorg. Zelfeffectiviteit en zelfvertrouwen lijken op elkaar. Het is belangrijk om het verschil tussen deze twee begrippen te kennen. Bij zelfeffectiviteit gaat het om iemands vertrouwen in het uitvoeren van een specifieke taak. Bij zelfvertrouwen gaat het om een algemeen gevoel van vertrouwen in je eigen kunnen. Het kan dus voorkomen dat iemand met veel zelfvertrouwen weinig zelfeffectiviteit heeft bij het gebruik van digitale zorg.



Resultaten

Goede voorbeelden en resultaten

- In regio Vlaardingen en Schiedam is het project doorgegaan vanuit het Regionaal Integraal Gezondheidsakkoord (RIGA). [Lees hier het interview met projectleider Toer Schaffer](#) over zijn ervaringen en wat hij geleerd heeft van zijn deelname.
- Voor de pilot telemonitoring Hoge bloeddruk van het Riga is informatie opgehaald bij burgers en professionals en dit is verwerkt in het projectplan. Ook is naar aanleiding hiervan de folder aangepast in begrijpelijke taal.
- In Schiedam zijn sleutelpersonen en vrijwilligers van verschillende organisaties door de bibliotheek voorgelicht over het aanbod Digivitaler. Op die manier kunnen zij makkelijker doorverwijzen. De lessen van Digivitaler worden op bekende plekken in de stad gegeven, van de voetbalvereniging tot buurthuizen.
- In Vlaardingen is er informatie verspreid in informele apps van visite clubs over de mogelijkheid van de cursus digivitaler en daarmee ook discussie gestart in meerdere groepen ouderen over het gebruik van digitale zorg en ondersteuning hiervan.
- In Amsterdam Westerpark is het onderwerp digitale zorg op de agenda gekomen van het Duurzaam lokaal netwerk thuiswonende kwetsbare ouderen Westerpark. En loopt er momenteel een pilot tussen een huisartsenpraktijk, welzijn op recept en Stichting Sina om patiënten van de praktijk thuis ondersteuning te bieden bij digitale zorg. Dit is vanuit Buurtaanpak Bestaanszekerheid van Stadsdeel West georganiseerd en gefinancierd.
- In Vlaardingen is er informatie verspreid in informele apps van visiteclubs (groepen waar ouderen elkaar ontmoeten) over de cursus Digivitaler. Er is daarmee ook een discussie gestart in meerdere groepen van ouderen over het gebruik van digitale zorg en ondersteuning hierbij.
- Door dit project zijn er contacten gelegd met verschillende bibliotheken, en zijn de uitleenpunten voor de Escapekoffer gestart. [Bekijk bij welke bibliotheken je de Escapekoffer kunt lenen.](#)

05

Borging van de ondersteuning

Borging zorgt dat oplossingen voor ondersteuning bij digitale zorg ook blijven bestaan na afloop van een project. Het voorkomt dat kennis of samenwerkingen verdwijnen en zorgt voor eigenaarschap. Het is een continu proces dat je vanaf het begin start— niet pas aan het eind. Neem dit ook mee in je projectvoorstel zodat je dit niet achteraf hoeft te doen.

In dit document lees je meer over de borging, en hoe je de effecten van jouw project kan meten. Het document kan je helpen hoe het project geborgd wordt en opvolging krijgt.

Stappen voor het ontwikkelen van een borgingsstrategie

1. Bepaal wat je precies wil borgen
2. Bepaal welke organisatie beheerder van de aanpak kan worden
3. Onderzoek of de organisatie bereid is deze rol te nemen
4. Check capaciteit, middelen en randvoorwaarden
5. Analyseer context en mogelijke veranderingen
6. Maak een eerste versie van de borgingsstrategie

06

Opschaling

Versnellers en drempels

- Bij het evalueren van het project waar deze toolkit is op gebaseerd, kwamen er de volgende 'versnellers' (deze helpen het project een vliegende start te geven), en 'drempels' (deze kunnen het proces van de activiteiten vertragen) uit. Goed om hier je voordeel mee te doen!
- **Versneller:** Zorg dat er meerdere personen in 1 organisatie zijn aangehaakt. Dat maakt dat het onderwerp bij meerdere medewerkers leeft en waarborgt continuïteit, mocht iemand de organisatie verlaten.
- **Versneller:** het goed in kaart brengen van het lokale netwerk met een persoonlijke benadering; dat zorgt voor een stabiele groep betrokken professionals en een netwerk.
- **Versneller:** probeer zo snel mogelijk helder te hebben wie eigenaar kan worden van dit project. Dat zorgt voor heldere afspraken, duidelijke kaders en continuïteit.
- **Versneller:** onderzoek of er regionale activiteiten zijn en probeer aan te haken. Dat scheelt energie en tijd. En zorg voor beschikbaar en budget voor opvolging.
- **Versneller:** Zorg dat er meerdere personen in 1 organisatie zijn aangehaakt. Borging binnen de organisatie is heel belangrijk, maar ook zeker op meerdere lagen van de organisatie. Het vraagt ook goede afstemming met (minimaal) een teamleider/manager.

- **Versneller:** naast het aanwijzen van een eigenaar ook het verhelderen van ieders rol in het project en het netwerk. Daarbij hoort ook transparantie over de opdracht, belangen en kaders van elke partij.
- Je zou kunnen overwegen om voor een aantal partijen het belang te noemen. Voor bibliotheken zijn is dat bijvoorbeeld de koppeling met onze netwerkagenda (Netwerkagenda.pdf) / zorgplicht voor bibliotheken (Nieuwe Bibliotheekwet: in elke gemeente een bibliotheek)
- **Drempel:** een wijk sessie van 1,5 uur is best kort om doel uit te leggen en tot oplossingen te komen. Een langere sessie zou beter zijn, maar check bij hen welke tijdsduur mogelijk is voor hen. Bij onze sessies gingen deelnemers met veel energie de deur uit.
- **Drempel:** het uitschrijven van de uitkomsten van de bijeenkomsten kan tijdrovend zijn. Om toch zo snel mogelijk iedereen op de hoogte te stellen van wat de wijk sessie heeft opgeleverd, kan het handig zijn om er bijvoorbeeld een stagiaire bij te vragen of een AI-tool te gebruiken bij een geanonimiseerde versie van je uitwerking.
- **Drempel:** is iedereen uitgenodigd die van belang is voor het project? Dat is soms lastig omdat er vaak een blinde vlek is. Check ook steeds bij de andere deelnemers of de juiste mensen en of iedereen die ertoe doet aanwezig is.



Een samenwerking opzetten, maar wat nog meer?

Het opzetten van een samenwerking voor ondersteuning bij digitale zorg is niet het enige dat je kunt doen om te zorgen dat iedereen die dat wil mee kan doen aan digitale zorg. Hieronder vind je hulpmiddelen van Pharos om mee aan de slag te gaan.

- Gebruik de [Quickscan Digitale vaardigheden](#) om in een gesprek een inschatting te maken van digitale vaardigheden en behoeftes voor ondersteuning.
- Professionals in zorg en welzijn moeten weten hoe zij het gesprek moeten aangaan, en weten waar passende hulp beschikbaar is. Dit alles lees je in de [Behoeftenprofielen Ondersteuning bij digitale zorg](#). Deze lichten we verderop in de toolbox uitgebreid toe.
- Werk aan de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van apps, websites en portalen. Digitale zorg is helaas niet voor iedereen makkelijk te vinden, te gebruiken en te begrijpen. [De Checklist Toegankelijke Informatie](#) helpt bij het beoordelen van de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van digitale zorg.

Kijk naar het hele leven van mensen

Digitale zorg is een onderdeel van de zorg. Er kunnen heel veel andere dingen spelen in het leven van mensen. Soms is vaardiger worden in digitale zorg geen prioriteit voor mensen omdat ze andere problemen hebben. Bekijk deze links voor handvatten om meer inzicht te krijgen in de leefwereld van mensen:

- [Sleutelpersonen Gezondheid](#)
- [E-learning Samenwerken met de mensen om wie het gaat](#)

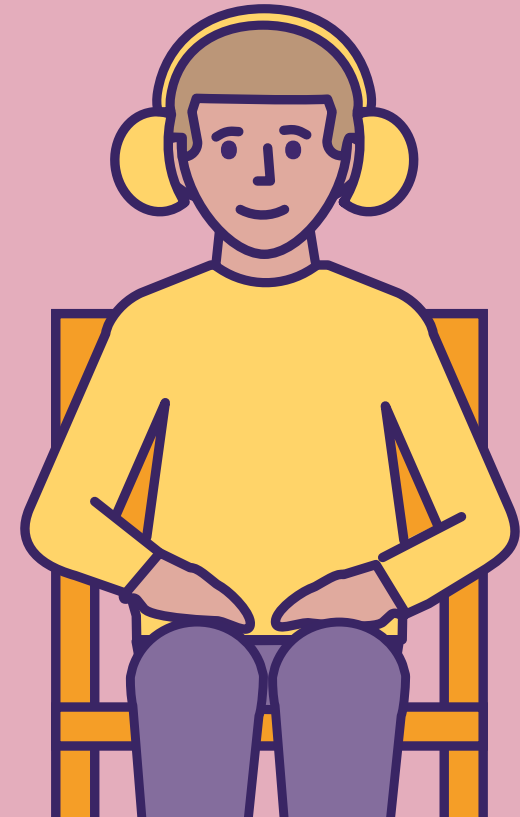
Belangrijke oproep

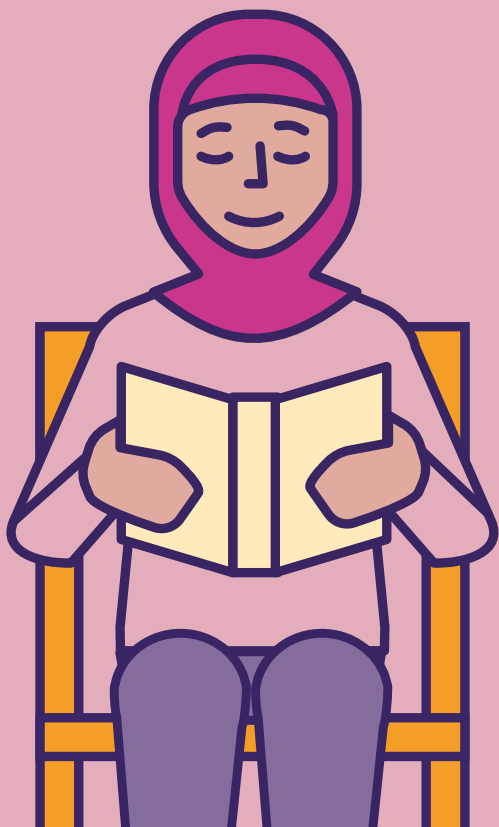
Er zijn ook mensen zijn die geen behoefte hebben aan het meedoen met digitale zorg. En er zijn en blijven mensen zonder smartphone, tablet of computer. Voor hen is het belangrijk dat er nog de mogelijkheid is om bijvoorbeeld telefonisch een afspraak met de huisarts of het ziekenhuis te kunnen maken. Maar wie wil, moet mee kunnen doen aan digitale zorg.

Wil je meer luisteren over digitale zorg?

Luister dan deze tips:

- [Digitale zorg. Begrijp jij het?](#) Met Thea Duijnhoven en Niels van Gorp
- [Inclusief bereik](#) met Nicole Goedhart
- [Morele Wezens, Centrum voor Ethiek en Gezondheid & Spraakmaker Media](#) met Karin Jongsma en Dicky Gingnagel
- [Lees Simpel App](#)
- [Cybersoek: Hoe digitaal toegankelijk is onze wereld?](#)
- [Sociale ongelijkheid vertaalt zich direct naar digitale ongelijkheid](#) met Alexander Smit





Wil je meer lezen over digitale zorg?

Lees dan deze tips:

- [Doing eHealth right – Digitale inclusie in beeld](#)
- [De Slimme Toekomstkrant – Digitale inclusie in beeld](#)
- [Digitale zorg en welzijn dichtbij – Alliantie Digitaal Samenleven](#)



Afsluiting

Mocht je behoefte hebben aan persoonlijk advies, of verdieping zoeken op een van de genoemde elementen uit deze toolbox, schroom dan niet contact met ons op te nemen.

Janne Vermeulen: j.vermeulen@pharos.nl

Deze toolbox is tot stand gekomen met hulp van:

- Anke van Dam, Dicky Gingnagel, Janne Vermeulen, Isabelle Konst, Sali Alhaiji en Thea Duijnhoven van Pharos.
- Antoinet Smallegange van ZEL
- Iris Coster van Probiblio

Dank ook aan Muzus voor samenwerking in het project.

Aan Toer Schaffer voor deelname aan het interview.

En alle mensen die we gesproken hebben of mee hebben samengewerkt in dit project. Meer informatie over digitale zorg is te vinden op onze [website](#).