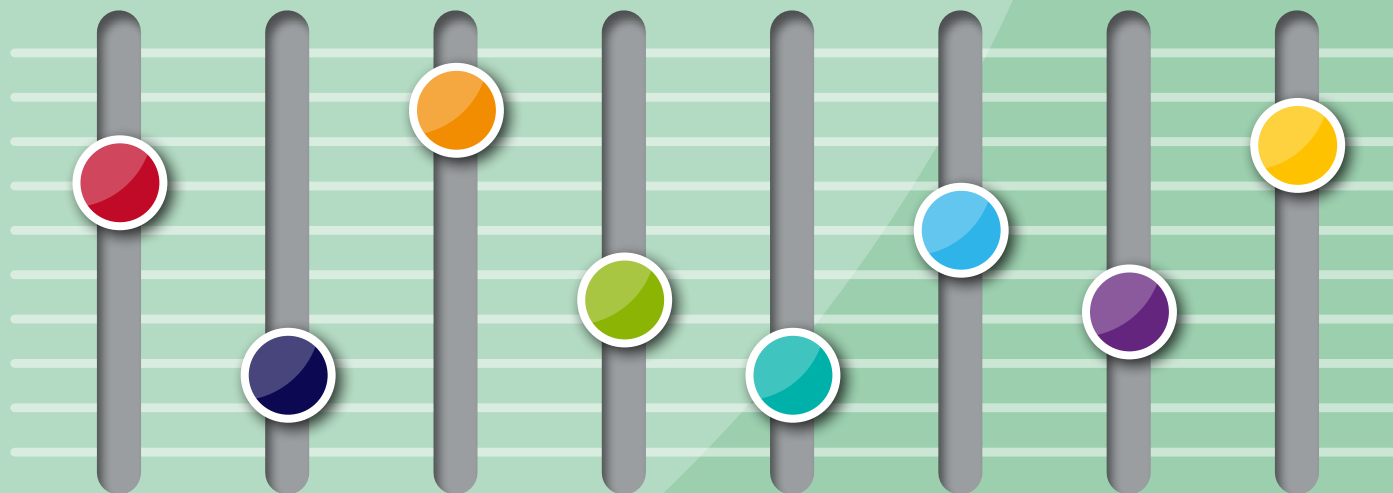


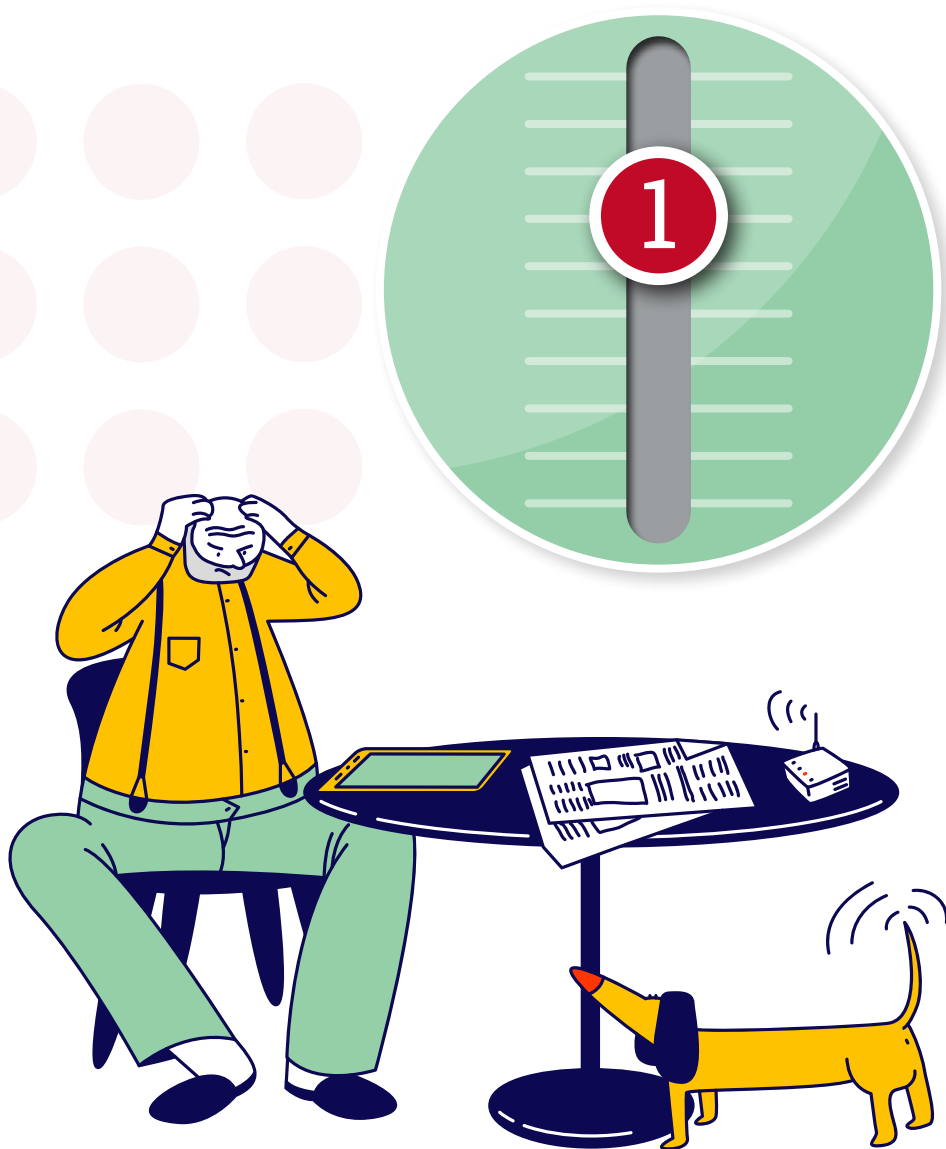
AANKLIKBAAR



Handreiking digitalisering



Ouderen aan de knoppen



De aanleiding

Met deze digitale handreiking '**Ouderen aan de Knoppen**' wil het [Zorg Innovatie Forum](#) digitalisering stimuleren. Bij het ontwikkelen van digitale toepassingen moet meer rekening gehouden worden met ouderen. Ontwikkelaars, professionals en beleidsmakers krijgen concrete adviezen aangereikt voor het ontwikkelen van digitale diensten en toepassingen. Hoe speel je zo goed mogelijk in op de behoeften van ouderen, en maak je het hen zo makkelijk mogelijk?

Deze handreiking is doorklikbaar en scrollbaar.

Er is samengewerkt met een netwerk van ouderen vanuit het Zorg Innovatie Forum en het [Platform Pouwer](#), de plek voor ouderenparticipatie in Noord-Nederland. Daarnaast hebben ouderen vanuit de [noordelijke ouderendelegaties](#), de denktank 60+ en de digitale ouderenraadpleging meegedaan. Al een tijd, en dat wordt versterkt door Corona, zijn ouderen steeds gemotiveerder om gebruik te maken van digitale mogelijkheden. Op dit gebied is al veel ontwikkeld, en daarom hoeft het wiel niet opnieuw uitgevonden te worden. Er is vooral veel behoefte aan een duidelijke vindplek en bundeling van het sterk verspreide en versnipperde aanbod aan informatie. Ook wordt er niet altijd genoeg rekening gehouden met hoe je digitale toepassingen voor ouderen aantrekkelijk maakt.

De Raad van Ouderen heeft in zijn advies in juli 2020 aan minister Hugo de Jonge van het ministerie van VWS over [ICT in Zorg en Welzijn](#) expliciet gevraagd om bij ICT in de zorg vanuit het perspectief van ouderen te denken. De Raad van Ouderen ziet dat de ontwikkelingen op e-health gebied snel gaan, maar vreest dat een grote groep ouderen ze nu al niet goed kunnen bijbenen. Bij het ontwikkelen en stimuleren van digitale hulpmiddelen moet nog veel meer aangesloten worden bij hun behoefte en gebruikersgemak. In deze handreiking worden een aantal mooie voorbeelden getoond van situaties waarin dat al gebeurt.

De samenwerking met het onderwijs, kan een verrijking zijn. Studenten van mbo en hbo-opleidingen die op zoek zijn naar relevante praktijkopdrachten zijn een heel waardevolle toevoeging gebleken. Studenten kunnen onderzoek doen naar ouderen en digitalisering en hebben dat in het kader van dit project ook gedaan. Samen met gebruikers hebben zij concrete handvatten ontwikkeld en toepassingen aangereikt. In hoofdstuk 6 is daar meer over te lezen.

Cijfers en urgentie

De komende jaren neemt de vergrijzing snel toe, en voor krimpregio's geldt dat nog meer. In Nederland wonen nu 3 miljoen mensen die ouder zijn dan 65 jaar en van de 1,2 miljoen 75-jarigen of ouder woont de helft alleen. Het RIVM beschouwt iedereen boven de 70 jaar als een kwetsbare groep. De helft van de ouderen voelt zich niet genoeg digitaal vaardig. De meeste ouderen hebben wel toegang tot internet.

Nederland kent ruim twee miljoen mensen die laaggeletterd zijn en vaak ook verminderde digitale vaardigheden bezitten. Voor hen kan digitalisering en e-health een grotere afstand tot de samenleving creëren. Het verwerken van overheidscommunicatie, het gebruiken van computers en sociale media is voor deze groep lastig. In 2030 zullen er naar verwachting 2 miljoen 75-plussers zijn. Dit doet een groot beroep op zorg en zorgkosten, die we als samenleving waarschijnlijk niet meer kunnen dragen. Promotie van gezondheid, preventie en e-health helpen om zorgkosten in te beperken, zonder daarbij afbreuk te doen aan kwaliteit van leven. De Nationale Ombudsman constateert dat de samenleving digitaliseert en dat de overheid daarin meegaat. "Voor veel burgers en overheidsinstanties is digitalisering een positieve ontwikkeling. Zo is contact makkelijk en snel gelegd. Informatie wordt snel uitgewisseld. Maar er zit ook een andere kant aan digitalisering: we horen over gegevens die verkeerd gekoppeld zijn of niet kloppen en toch in systemen blijven staan. Bovendien is er een aanzienlijke groep burgers die niet digitaal vaardig en moeilijk of niet mee kan als het gaat om communicatie met de overheid." De Ombudsman geeft aan dat iedereen zaken

moet kunnen doen met de overheid, en dat de overheid hierbij aan zet is. Burgers hebben tenslotte geen keuze; je kunt maar bij één overheid terecht. Daarom is het uitgangspunt van de Nationale Ombudsman: stel burgers centraal. Juist als het gaat om digitalisering van je dienstverlening. In zijn [Ombudsvisie op digitalisering](#) formuleert de Nationale Ombudsman vier uitgangspunten die van belang zijn voor de overheid die digitaliseert:

- **Neem verantwoordelijkheid.** De overheid is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en neemt ook die verantwoordelijkheid;
- **Wees toegankelijk.** De overheid dient zijn infrastructuur (digitaal en niet-digitaal) zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is;
- **Wees oplossingsgericht.** De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden;
- **Wees gebruiksvriendelijk.** De overheid zet digitalisering in het belang van de gebruikers in en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid; En laat goede dienstverlening daarbij het uitgangspunt zijn.

Er komen steeds meer nieuwe mogelijkheden, ondersteund met technologie, die bijdragen aan kwaliteit van leven in de thuissituatie. We richten ons met deze handreiking op ouderen in de thuissituatie, want steeds meer mensen wonen thuis en blijven daar tot het eind van hun leven wonen. Het Sociaal Cultureel Planbureau geeft aan dat 10% van de 75 plussers geen partner of kinderen heeft en zich (zeer) eenzaam voelt. Corona, sociale isolatie en quarantaine hebben dat gevoel versterkt. Vooral oudere mensen worden vanwege hun kwetsbaarheid in deze tijd gevraagd zoveel mogelijk thuis te blijven, hun sociale netwerk is vaak kleiner aan het worden, waardoor ze minder in contact staan met de buitenwereld en in een toenemende mate van isolement raken. Om aan de toenemende zorgvraag te kunnen voldoen, worden steeds meer zorgprocessen naar de thuissituatie verplaatst, zoals de juiste zorg op de juiste plek. Veel (toekomstige) ICT-innovaties spelen zich af bij mensen thuis en hebben te maken met zelfdiagnose en zelfbehandeling, waarbij e-health

ondersteunend is. De zorg wordt steeds meer gepersonaliseerd. Dat vraagt maatwerk en goed inzicht in wat mensen individueel nodig hebben. De afgelopen jaren zijn diverse projecten op het gebied van telezorg, telemedicine, e-health en domotica met wisselend succes uitgevoerd.

Daarnaast hebben we ook gezien dat niet iedereen over de hulpmiddelen beschikt om digitaal te gaan en zich dat ook financieel niet kan permitteren. Het inkomen van ouderen is lager bij een hogere leeftijd. [Het REIS-advies: Oud en Zelfstandig in 2030](#) onder voorzitterschap van Wouter Bos, geeft aan dat het juist nu nodig is om te investeren in digitalisering van dagelijks leven en zorg, willen we de zorg voor thuiswonende ouderen in de toekomst op peil en betaalbaar te houden.

De invloed van het Corona-virus

Het Corona-virus en de daaropvolgende maatregelen hebben digitalisering in een stroomversnelling gebracht. Dat geldt voor het onderwijs, waar studeren op afstand ineens heel normaal is geworden. In het werk, waarbij werknemers vanaf huis diverse vormen van beeldbellen benutten om in contact met collega's te blijven. Bij bedrijven, die allerlei online hulpdiensten ontwikkelen die worden ingezet om mensen thuis te bereiken. In de zorg, waar een versnelling van digitale toepassingen en communicatie heeft plaatsgevonden. Veel huisartsen zijn overgegaan op beeldbellen met hun patiënten, herhaalrecepten kunnen digitaal worden aangevraagd, diverse e-health toepassingen zijn versneld ingezet en afspraken kunnen online worden gemaakt.

Ons online leven is dus enorm toegenomen en sociale contacten worden vooral via (beeld)bellen onderhouden. Maar dat gaat nog aan een grote groep van ouderen voorbij. Veel ouderen hebben wel toegang tot internet thuis, maar meer dan de helft voelt zich digitaal niet vaardig. Digitalisering heeft ouderen veel te bieden, als er in de ontwikkeling van diensten en applicaties meer rekening wordt gehouden met hun specifieke wensen en behoeften.

Het gaat niet alleen om inhoud, maar ook om gebruiksgemak. Want het proces van ouder worden is van invloed op hoe ouderen gebruik maken van digitale mogelijkheden. Denk daarbij aan verminderd gezichtsvermogen, strammere motoriek en andere manieren van informatieverwerking.

Dat een deel van de bevolking digitale mogelijkheden nog niet of heel beperkt benut, gaat niet ongezien voorbij. "Ouderen zijn helaas weer het slachtoffer", licht mediaprofessor Lieven Demarez toe in een [artikel van de VRT](#). Ze zegt dat de helft van de senioren niet in staat is om berichten te versturen of te videochatten. Daarnaast kunnen kinderen of kleinkinderen hen door de maatregelen moeilijk helpen. Er wordt gesproken van een digitale kloof, waarbij niet iedereen deel kan uit maken van de digitale maatschappij door gebrek aan vaardigheden of materiaal. Terwijl digitale mogelijkheden juist ook zo waardevol zijn in een periode waarin je alleen en aan je huis gekluisterd bent, omdat je je aan de Corona-maatregelen dient te houden. Denk aan videobellen om contact te houden met je familie, whatsappen, boodschappen online bestellen en laten bezorgen, overleggen met zorgverleners of het downloaden van films op Netflix of Videoland.

Het benutten van e-health mogelijkheden heeft in een aantal gevallen wekelijkse bezoeken aan het ziekenhuis vervangen, wat veel reistijd heeft bespaard en de patiënt en diens familie ontlast. Daarnaast zien we dat juist ook mantelzorgers soms meer belast worden, omdat bijvoorbeeld dagbesteding is uitgevallen. Corona heeft een stimulans aan e-health ontwikkelingen en gebruik van domotica-oplossingen gegeven om veilig en comfortabel thuis te wonen. Naast inzet van digitale mogelijkheden die bijdragen aan kwaliteit van leven zien we aan de andere kant ook de eenzaamheid toenemen door het ontbreken van fysiek contact.

Het meenemen van de wensen en behoeften van ouderen rond digitalisering kan ervoor zorgen dat de digitale achterstand en ook eenzaamheid en dergelijke verkleind wordt. Maar daarbij is het belangrijk om, ook of misschien wel juist tijdens de Corona-crisis rekening te houden met de wensen en behoeften van ouderen.



De oudere bestaat niet

Iedereen is verschillend en er zijn veel verschillende typen gebruikers, waar in de ontwikkeling van digitale toepassingen rekening mee gehouden dient te worden. Dé oudere bestaat niet, want geen oudere is hetzelfde en de interesses, geestelijke en fysieke gesteldheid variëren per individu.

Motivaction beschreef in een [whitepaper](#) mensen aan de hand van acht verschillende profielen die rekening houden met de leefstijl van de gebruiker en hun kijk op onder andere vitaliteit, passende informatieverstrekking en behandelingsvoorkeuren. Naast deze acht profielen geeft Motivaction op hun whitepaper concrete tips om de ontwikkeling van (online) zorgproducten, strategie en beleid af te stemmen op de gebruiker.

Studenten van de Hanzehogeschool Groningen ontwikkelden voor hun opleiding Social Work voor het Zorg Innovatie Forum een aantal profielen ofwel persona's die inzicht bieden in de verschillende niveaus van digitalisering bij ouderen, waar je zowel tijdens het ontwikkelen van applicaties als in het leren om de applicatie te gebruiken, rekening mee moet houden. Deze profielen geven goed aan welke verschillende doelgroepen er zijn binnen de wereld van digitalisering en ouderen. De profielen kunt u op de [website van het ZIF](#) volledig bekijken. Hierna worden ze kort beschreven.



Oudere A is volledig digitaal vaardig, voelt zich veilig op het internet, en blijft graag bij de tijd.

Oudere B is gedeeltelijk digitaal vaardig, weet welke digitale middelen hij of zij graag gebruikt, en vindt het niet nodig om overal aan mee te doen.

Oudere C is niet of beperkt sociaal vaardig, maar zou dat wel graag willen zijn. Oudere C vindt het vervelend om afhankelijk te zijn van anderen, maar de digitale wereld is ze onbekend.

Oudere D is niet digitaal vaardig en heeft daar ook geen behoefte aan.

Ontwikkelaars en andere professionals doen er goed aan om in te spelen op het type oudere waarvoor de toepassing of dienst bedoeld is. Wanneer men meer rekening houdt met deze doelgroep, is de kans van slagen groter. Daarnaast is het verstandig om de doelgroep vanaf het begin te betrekken bij de ontwikkeling. Iets wat ook beschreven staat in een publicatie van Prof. Dr. Catherine Bolman van de Open Universiteit. In haar rapport [‘E-health bij een kwetsbare doelgroep’](#) beschrijft zij het proces van zogenaamde co-creatie. Vanaf de start van de ontwikkeling wordt de doelgroep erbij betrokken, om samen te komen tot een zo goed mogelijk eindproduct, dat volledig is afgestemd op de gebruiker.



3



Platform Pouwer en digitalisering

Platform Pouwer is de plek waar ouderen hun stem kunnen laten horen. Vier activiteiten op het gebied van ouderenparticipatie in Noord-Nederland verenigen zich onder de naam Platform Pouwer (voorheen Anders Oud 2030). Via de Ouderendelegaties Drenthe/Overijssel en Groningen/Friesland, Regiotafels en Digitale Ouderenraadpleging kunnen ouderen van zich laten horen. Leden van de Ouderendelegatie oefenen ook invloed uit middels de Raad van Ouderen (RvO), die ongevraagd en gevraagd minister Hugo de Jonge van VWS adviseert over ouderen.

Raad van Ouderen

In juli 2020 bracht de Raad van Ouderen (RvO) een [advies over ICT](#) uit waarin zij hun zorg uiten over de snelheid van technologische ontwikkelingen. Een groot deel van de ouderen zal de technologische ontwikkelingen in de zorg niet kunnen bijbenen. Toch ziet de Raad ook kansen als technologie-inzet leidt tot kostenbesparing. De vrijgekomen tijd kan dan geïnvesteerd worden in zorgmedewerkers en meer menselijk contact.

Daarnaast pleit de RvO voor technologie op maat. Persoonlijke behoeften en ervaren kwaliteit van leven van de individuele oudere gebruiker moeten leidend zijn. Niet alleen bij de ontwikkeling van de technologie, maar ook bij de keuze van zorginstellingen voor de aanschaf en inzet van technologie. Verder adviseert de Raad ondersteuning op maat bij alle ICT-toepassingen voor ouderen. Tot slot pleit de RvO voor beveiliging van applicaties en voor begrijpelijke uitleg daarover aan de gebruiker. Dit laatste ziet de Raad als de verantwoordelijkheid van aanbieders van technologie.

In november wees de Raad van Ouderen op het belang van beeldbellen. In hun meest recente advies riep de RvO op om te investeren in beeldbellen en belcirkels, en deze beter te ondersteunen. Minister Hugo de Jonge van VWS had de Raad gevraagd te adviseren over welke initiatieven behouden moeten blijven die in Corona-tijd zijn ontstaan, waarna dit advies tot stand is gekomen. De RvO heeft hierbij gebruik gemaakt van de eigen achterban en ziet dat juist contactactiviteiten genoemd werden als initiatieven die behouden moeten blijven: beeldbellen, telefooncirkels, gezelschapsactiviteiten, boodschappen, eten en WhatsAppgroepen opzetten. Samen met relevante stakeholders zoals gemeenten, welzijnsorganisaties, buurthuizen, kerken, ouderen(organisaties) en dergelijke kan door investering in promotie en ondersteuning van initiatieven voorzien worden in de grote behoefte aan onderlinge contacten. Start met initiatieven zoals beeldbellen en belcirkels, die met de juiste ondersteuning gemakkelijk te organiseren en te verspreiden zijn, en die continuïteit bieden.

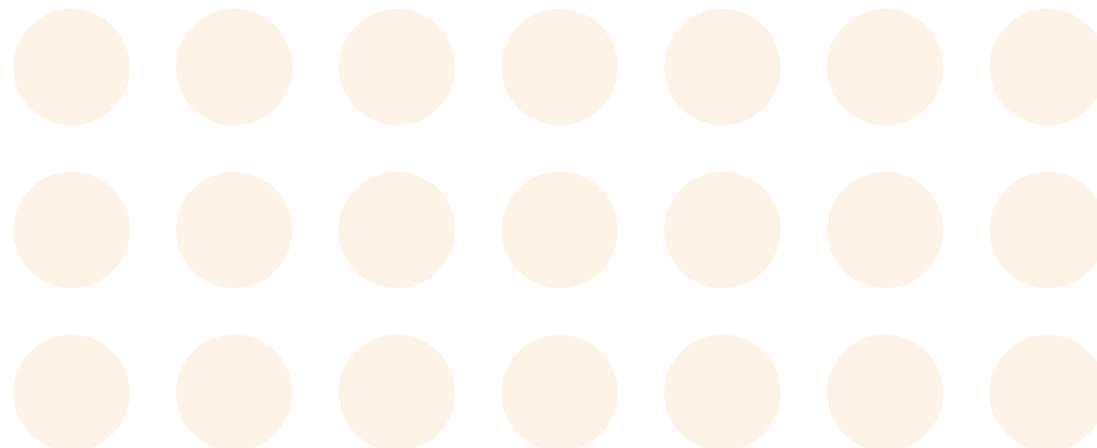
Naast deze adviezen over ICT en beeldbellen bracht de Raad van Ouderen onlangs een nieuw advies uit over ouderen tijdens de Corona-crisis. Daarin komen belangrijke thema's als zingeving, voorbereiden op levenseinde en eenzaamheid naar voren. Op [de website van BeterOud](#) zijn alle RvO-adviezen te downloaden.

Digitale Ouderenraadpleging

In april 2020, aan het begin van de Corona-crisis, hield Platform Pouwer in samenwerking met het Zorg Innovatie Forum een Digitale Ouderenraadpleging met als thema digitale hulpmiddelen. Een thema dat extra relevant werd door het verminderde sociale contact en de nieuwe digitale samenleving. Zoals ook naar voren kwam in het ICT-advies van de Raad van Ouderen, hebben ouderen behoefte aan goede ondersteuning bij het gebruiken van digitale hulpmiddelen. Een centrale helpdesk of coaching op afstand zijn wensen

die hierbij naar voren komen, maar ook familie, vrienden of burens kunnen daarbij helpen. Ouderen kunnen niet altijd meekomen met de laatste digitale ontwikkelingen en middels goede ondersteuning wordt dit haalbaarder. Videobellen met meerdere personen tegelijk, dat zouden de ouderen graag meer doen. Ook contact met een zorgverlener staat op het lijstje. Sommige ouderen hebben nu al online contact met zorginstellingen, maar er is ruimte voor meer digitale interactie. Hiervoor geldt dat er voldoende ondersteuning en informatie beschikbaar moet zijn. Het heeft geen zin om enkel de opties aan te bieden, zonder daarbij ondersteuning te geven. Voor ouderen kan dit al snel overweldigend zijn. Daarnaast pleiten de ouderen voor een betere toegankelijkheid van de toepassingen en hulpmiddelen voor blinden, slechtzienden en laaggeletterden.

Zoals te lezen is, weten ouderen goed wat ze willen wat betreft digitale hulpmiddelen en betrokkenheid. Het is belangrijk dat hier passend op ingespeeld wordt, met een aanpak op maat. Zo betrek je ouderen op een goede manier bij de digitale samenleving. Voor de volledige digitale raadpleging kunt u klikken op deze [link](#).



Voorbeelden uit het netwerk van het Zorg Innovatie Forum

Het Zorg Innovatie Forum is een netwerkorganisatie in Noord-Nederland met partners uit zorg, sociaal domein, wonen, veiligheid, kennisinstellingen en bedrijven. Innovaties in de zorg worden gestimuleerd om ze toegankelijk en betaalbaar te houden. E-health en digitalisering zijn speerpunten. Er zijn veel nieuwe initiatieven genomen om onder andere ouderen te ondersteunen bij digitalisering.

Het Zorg Innovatie Forum heeft in 2009, toen Commissaris Kroes net benoemd was tot Europees commissaris voor de digitale agenda, haar een e-health publicatie aangeboden, waarin toen al het belang van digitalisering werd bepleit, om zorg toekomstbestendig en betaalbaar te maken. Anno 2020, zo'n elf jaar later, heeft Corona als katalysator voor digitalisering van de zorg gewerkt. Overall schieten initiatieven als paddenstoelen uit de grond, en er wordt meer gebruik gemaakt van beeldbellen dan ooit tevoren.

Dit hoofdstuk illustreert hoe diverse stakeholders, samenwerkingspartners en projecten van het Zorg Innovatie Forum zich inzetten voor digitalisering en e-health.

Kenniswerkplaats

Kenniswerkplaats E-health implementatie

De kenniswerkplaats E-health implementatie is een netwerk waarmee het Zorg Innovatie Forum, het UMCG en de Universiteit Twente de opschaling van E-health technologie in Noordoost-Nederland wil bevorderen. Het ministerie van VWS heeft de opstart van de kenniswerkplaats ondersteund. Deelnemers aan het netwerk zijn grotendeels netwerkrelaties van het UMCG, Universiteit Twente en het Zorg Innovatie Forum en komen vanuit



de zorg, onderwijs, wetenschap, overheid en het bedrijfsleven. In de werkplaats worden kennis en ervaringen gedeeld en tevens vindt er matchmaking plaats. De werkplaats kent fysieke bijeenkomsten/ontmoetingen en biedt vanaf eind 2020 een website vol met informatie en goede voorbeelden van geïmplementeerde e-health toepassingen. Daarnaast verzamelen de leden van de kenniswerkplaats zich in een LinkedIn-groep waar ervaringen onderling worden uitgewisseld. De ontmoetingen vinden ongeveer drie keer per jaar plaats en in verband met de Corona-crisis worden deze voorlopig digitaal middels webinars georganiseerd. Wilt u ook eens deelnemen aan een bijeenkomst van de Kenniswerkplaats? Neem dan contact op met het Zorg Innovatie Forum, via info@zorginnovatieforum.nl.



UNIVERSITY OF TWENTE.

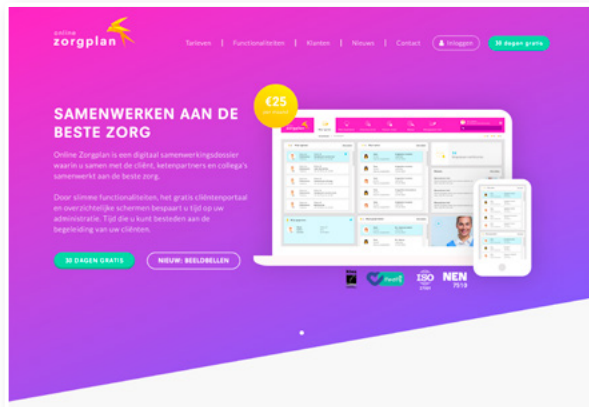


Bedrijven

Zorgplan van GINO Software

Niet alleen de oudere centraal maar het gehele netwerk daaromheen.

Er zijn veel ouderen in Nederland die zorgbehoevend zijn. Om voor iedere situatie passende zorg te bieden, is er vaak een nauwe samenwerking tussen zorgprofessionals, welzijnswerkers, familieleden en mantelzorgers noodzakelijk. Het succes van deze samenwerking en de kwaliteit van de geboden zorg wordt grotendeels bepaald door een goede afstemming en taakverdeling tussen alle betrokkenen. Juist hier gaat het vaak mis. Er heerst veel onduidelijkheid en cliënten en

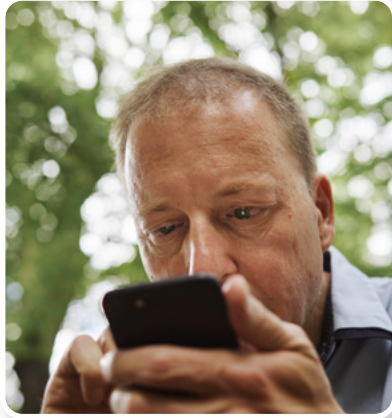


familieleden worden van het kastje naar de muur gestuurd. Het Online-Zorgplan van GINO biedt hier een uitkomst. Iedereen die een rol speelt in de zorg en ondersteuning van de oudere, ongeacht achtergrond of rol, komt samen in Online-Zorgplan. Hier stellen ze samen een centraal en organisatie-overstijgend zorgplan op en verdelen de taken en acties onderling. Door ook de voortgang in Online-Zorgplan bij te houden, behouden cliënten de regie en hebben betrokken zorgprofessionals, familieleden en mantelzorgers het overzicht. Het is de paraplu waar een netwerk van mensen en organisaties onder schuilt.

Online-Zorgplan geeft niet alleen inzicht, maar ondersteunt het netwerk rondom de oudere met digitale innovaties om de zorg goed en efficiënt te kunnen organiseren. Betrokkenen ontvangen notificaties en taken en kunnen gebruik maken van standaard vragenlijsten en instrumenten, formulieren, chat, beeldbellen en verslaglegging. Het is een virtuele assistent die het netwerk rondom de ouderen helpt door inzicht, overzicht en regie te bieden. Afstemming vindt hiermee centraal in plaats van decentraal plaats. Op deze manier wordt niemand meer van het kastje naar de muur gestuurd en worden alle betrokkenen, ongeacht hun rol of achtergrond, als gelijken behandeld. GINO zorgt er op deze manier voor dat samenwerken in de ouderenzorg zo makkelijk en overzichtelijk mogelijk wordt. Online-Zorgplan geeft een nieuwe betekenis aan keten- en netwerkzorg. Meer informatie hierover is te vinden op www.online-zorgplan.nl.

Novartis: partner in digitale zorg

“Reimagine Medicine”. Al ruim 200 jaar werkt Novartis aan de ontdekking en ontwikkeling van innovatieve geneesmiddelen binnen een groot scala van ziektebeelden. Daarnaast werkt Novartis graag en nauw samen met diverse partners in de zorg, om zo met elkaar de behandeling en zorg van patiënten waar nodig te verbeteren. Dit doen ze onder andere door het maken van patiëntenvoorlichting en het beschikbaar stellen van digitale hulpmiddelen voor patiënt én zorgverlener. Zo heeft Novartis voor patiënten die slechtziend zijn, de afgelopen jaren diverse apps ontwikkeld die hen in hun dagelijkse bezigheden kunnen helpen. Zo helpt een app je bij het aankleden door het type kledingstuk én de kleur te herkennen en deze vervolgens hardop te benoemen. Of een navigatie-app, die terwijl je loopt



je met een stem de weg wijst, zodat je via de juiste route op je bestemming komt.

Ook werkt Novartis nauw samen met diverse ziekenhuizen om de zorg voor de patiënt thuis makkelijker te maken. Dit doen ze door geneesmiddelen door te blijven ontwikkelen, die patiënten zichzelf thuis kunnen toedienen. Daarnaast heeft Novartis samen met een ziekenhuis een digitale verpleegkundige ontwikkeld, die de patiënt thuis op gezette tijden adviseert om bepaalde ziektege-

relateerde metingen uit te voeren of herinneringen geeft om medicatie in te nemen. En voor longpatiënten heeft de organisatie sinds kort een digitale sensor beschikbaar, die je kunt bevestigen aan de inhalator, die vervolgens weer gekoppeld is aan een speciale app. Deze sensor stuurt je inhalatiegegevens naar de app. Als patiënt krijg je zo meer inzicht in je persoonlijke inhalatiegebruik en kan je je ziekte beter onder controle krijgen.

Novartis is begonnen aan een transformatie waarbij ze nog meer aangedreven worden door datawetenschap en digitale technologieën. Het blijven vinden van innovaties waarmee patiënten zelf hun huidige gezondheid vanuit huis kunnen beoordelen is daar één van. Hierdoor wordt de patiënt meer in staat gesteld om ongeacht zijn of haar locatie, met diens ziekte om te gaan. En biedt het voor een ziekenhuis extra ruimte om zich te kunnen focussen op de noodzakelijke zorg die juist in het ziekenhuis moet plaatsvinden. Als partner van het Zorg Innovatie Forum zoekt Novartis graag de verbinding met andere partijen, om gezamenlijk, nieuwe digitale initiatieven voor de zorg te ontwikkelen en de patiënt zich minder patiënt te laten voelen. Voor meer informatie kunt u terecht op www.novartis.nl.

Telelogopedie van Tiny-Eye

Tiny-Eye biedt online logopedie aan voor allerlei doelgroepen: kinderen, volwassenen, ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Tiny-Eye is oorspronkelijk afkomstig

uit Canada, de software is vertaald en aangepast aan de Nederlandse standaarden. Met hun online hulpverlening bereiken ze mensen door het hele land, en zelfs verder dan dat.

Telelogopedie wordt niet altijd aangeboden als vervanger van face-to-face technologie en dat vindt Tiny-Eye een gemiste kans. Een mooi voorbeeld illustreert dit. Een meneer van 85 jaar woonachtig in een zorginstelling had na meerdere herseninfarcten en beginnende dementie veel moeite met spreken en lezen. Dit bleek ook tijdens ondersteuning met logopedie, die hem door het verpleeghuis werd aangeboden. Via zijn dochter kwam de man in aanraking met de telelogopedie van Tiny-Eye, dat voor hem een enorme uitkomst bleek. Tijdens de digitale sessies, waarbij de man een koptelefoon op had, kon hij meer geconcentreerd oefenen in een vertrouwde omgeving, waarin zijn eigen dochter met hem meedeed. Aan de hand van oefeningen over thema's die dicht bij hem stonden (natuur en techniek) werd de man geholpen, en kon er zelfs een gesprek op gang komen. Telelogopedie is laagdrempeliger, het verkleint wachtlijsten en de cliënten worden goed gemonitord, door het huiswerk dat ze hebben. Tiny-Eye hoopt dat meer zorgverzekeraars en zorginkopers telelogopedie zullen overwegen als een waardige vervanger van andere logopedie. Voor meer informatie kunt u kijken op www.tinyeye.eu.

Hoffman, Krul & Partners

Het inzetten van beeldzorg is voor Hoffman, Krul & Partners (HKP) meer dan beeldbellen alleen. Bij het inzetten van beeldzorg is het belangrijk dat er goed wordt nagedacht over wanneer, waarvoor en hoe het wordt toegepast. Beeldzorg kan dienen als een aanvulling op bestaande zorg, ter vervanging van een fysiek contactmoment (blended care), of als aanvulling op andere vormen van zorgtechnologie. Een voorbeeld van dit laatste is het op afstand uitleggen hoe de Medido werkt.

Het allerbelangrijkste is dat beeldzorg integraal onderdeel wordt van het zorgproces, alleen op die wijze zal er sprake zijn van een duurzame inzet. Leidende principes ("iedere cliënt komt in principe in aanmerking voor beeldzorg, tenzij"), op beeldzorg gerichte intakes, protocollen en werkinstructies moeten daarin voorzien.

Wanneer je eerder genoemde factoren in ogenschouw neemt, is beeldzorg toe te passen in vrijwel alle facetten van de zorg. Zowel bij langdurige zorg, als binnen de ziekenhuizen en huisartsenpraktijken: de digitale behandelkamer lijkt dichterbij dan ooit.

Binnen Hoffman Krul & Partners is er een implementatie-strategie ontwikkeld, waarmee beeldzorg gefaseerd en doordacht wordt uitgerold. Daarbij wordt beeldzorg op een zorgvuldige wijze geïntroduceerd en langzaam opgeschaald, van klein naar groot. Nadat beeldzorg op deze wijze een integraal onderdeel van het zorgproces geworden is, wordt het uitgerold naar de rest van de organisatie. Daar waar het kan en echt toegevoegde waarde oplevert. En altijd vanuit een persoonlijke benadering.

Hoffman Krul & Partners is vernieuwend in wonen en zorg. Met een gedreven team van projectleiders en adviseurs geven ze advies op het inzetten en organiseren van zorgtechnologie in de breedste zin van het woord. De afgelopen tijd heeft HKP diverse zorgorganisaties geholpen met het duurzaam implementeren van beeldzorg. Neem voor meer informatie een kijkje op www.hkp.nl.

Sociaal domein

Ouderenraad en Humanitas Midden-Groningen

De Ouderenraad Midden-Groningen bestaat uit een groep ouderen die zich bezighoudt met het ouderenbeleid en het College van B&W gevraagd en ongevraagd advies geeft hierover. Humanitas Midden-Groningen is een grote vrijwilligersorganisatie met 280 vrijwilligers die mensen die het zelf even niet redden een steuntje in de rug biedt. In de gemeente Midden-Groningen ligt het gebruik van digitale technieken een stuk lager dan in de rest van Nederland. Ook heeft Midden-Groningen één van de laagste inkomens van Nederland, en is er veel laaggeletterdheid wat zich uit in problemen als werkloosheid, armoede en gezondheidsproblemen, maar ook weinig of gebrekkige digitale vaardigheid.

Dit zorgt ervoor dat het voor sommige ouderen en anderen met lage digitale vaardigheden lastiger is om actief deel te nemen aan de maatschappij waardoor ze op afstand raken. Communicatie met de overheid en veel andere organisaties en instellingen gaat tegenwoordig via het internet, en digitale vaardigheden zijn daarbij noodzakelijk. Humanitas Midden-Groningen helpt mensen die niet digitaal vaardig zijn bij het doen van aanvragen en de correspondentie hierover. Gelukkig weten veel inwoners van Midden-Groningen Humanitas te vinden, maar met alleen hulp is het probleem niet opgelost. Er is meer creativiteit nodig om de mensen in dit gebied digitaal vaardiger te maken. De Ouderenraad Midden-Groningen maakt zich zorgen over de ontwikkelingen en de verwachtingen die er zijn rond het gebruik van moderne middelen in de zorg. Zeker wanneer een groot deel van de ouderen niet beschikt over de benodigde digitale kennis, vaardigheden en middelen. Door de krimp wordt het aandeel van ouderen in de bevolkingspopulatie groter en zullen er ook minder zorgmedewerkers zijn. Het gebruik van digitale middelen in de zorg zal hierdoor toenemen. Om toch goede zorg te kunnen blijven leveren, zal er meer aandacht moeten zijn om ouderen te leren hiermee om te gaan. De Ouderenraad Midden-Groningen pleit al langere tijd voor het investeren in projecten waar ouderen kennis kunnen nemen van wat er op dit moment aan digitale middelen in de zorg gebruikt wordt. De Ouderenraad denkt hierbij aan het creëren van gelegenheden waar ouderen in het bijzijn van hun kinderen, mantelzorgers, maar ook zorgmedewerkers kunnen uitproberen hoe iets werkt. Een soort experimentele proeftuin, waarin ouderen zonder angst iets verkeerd te doen, kunnen oefenen hoe om te gaan met digitale middelen. Want ook bij ouderen is het veelvuldig doen nog altijd de beste leerschool.

Biblionet Groningen

Biblionet Groningen biedt via de bibliotheekvestigingen een breed aanbod ter ondersteuning van ouderen en andere kwetsbare doelgroepen. Daarin werken de bibliotheken samen met lokale, regionale partners zoals de gemeente, het welzijnswerk, vrijwilligersorganisaties (o.a. Humanitas), woningbouwcorporaties, de ROC's, Stichting Lezen en Schrijven, wijk- en gebiedsteams en Seniorweb.

In elke gemeente binnen de provincie Groningen biedt Biblionet hulp bij het digitaal invullen van de belastingaangifte. Ook ondersteunen ze bij het aanvragen van een DigID. Via cursussen als Klik en Tik en Digi-Sterker kunnen mensen heel laagdrempelig, begeleid door vrijwilligers en professionals, hun (digitale) vaardigheden verbeteren. Ook helpt de bibliotheek bij het (digitaal) invullen van een keuze in het [Donorregister](#).

Biblionet Groningen faciliteert in de provincie Groningen 28 taalhuizen. De taalhuizen zijn een laagdrempelige voorziening die fungeert als spil in het web bij het tegengaan van laaggeletterdheid. Binnen de taalhuizen worden educatietrajecten aangeboden die zijn gericht op het verbeteren van de basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen). Het aanbod is gratis en specifiek afgestemd op de vraag van de cursist. De trajecten worden begeleid door vrijwilligers van de bibliotheek, onder supervisie van een professionele docent van het Alfa-college of Noorderpoort.

Tot slot is Biblionet momenteel bezig met de realisatie van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO): plekken waar mensen terecht kunnen met hun vraag over de (digitale) overheid. Primair helpen de medewerkers van het IDO inwoners bij heel concrete vragen. Daarnaast legt Biblionet vanuit het IDO de verbinding met het eigen (taal)aanbod en aanbod van samenwerkingspartners. Het eerste IDO in de provincie Groningen is in november 2019 geopend in de gemeente Stadskanaal.

Gemeente Smallingerland

De Gemeente Smallingerland wil het beeldbellen vanaf 1 januari 2021 gaan invoeren als Wmo-product. In eerste instantie wordt er gekozen voor een pilot binnen de doelgroep Wmo Begeleiding, en zorgaanbieders wordt gevraagd om hieraan mee te doen.

In het voortraject is gesproken met drie contractpartners die al gebruik maken van beeldbellen. Hieruit is gebleken dat beeldbellen/beeldzorg op verschillende manieren wordt ingezet: bijvoorbeeld als vervanging van ambulante ondersteuning of als een extra aan-

vullend hulpmiddel om te communiceren met een klant en diens netwerk. De gemeente heeft hiervoor een tarief bepaald, waarbij de reiskosten in mindering zijn gebracht.

De gemeente stimuleert beeldzorg, door aan alle nieuwe klanten Begeleiding per 1 januari te vragen of een deel van de indicatie mag worden uitgevoerd middels beeldzorg. Dit wordt ook gevraagd bij de herindicaties. De indicatie mag nooit in het geheel worden ingezet in de vorm van beeldzorg.

Groninger Huis

De overheid stimuleert dat mensen langer zelfstandig wonen. De intramurale zorg is door het kabinet beperkt tot de doelgroepen met een hoge indicatie voor zorg. Dit leidde tot sluiting van verzorgingshuizen en beschermde woonvormen en zodoende blijft een groot deel van de mensen met lichamelijke, verstandelijke of psychische beperkingen nu zelfstandig wonen. Deze doelgroep stelt andere eisen aan de woning en de woonomgeving.

Woningbouwcorporatie [Groninger Huis](#) wil deze ontwikkelingen op een goede manier faciliteren. Het zelfstandig wonen van huurders met een zorgvraag is voor Groninger Huis niet nieuw. Wel nieuw is dat dit tegenwoordig mensen zijn met een complexere zorgvraag dan voorheen. Bovendien gaat het om grotere aantallen, ook door de toenemende vergrijzing.

Groninger Huis ziet thuishet technologie (domotica) als een hulpmiddel om het wonen van mensen met een zorgvraag te verbeteren en zal bewoners stimuleren hiervan gebruik te maken en waar mogelijk uitbreiden. In de modelwoning in Nieuwolda konden mensen logeren en ervaren wat technologie hun persoonlijk bracht. Daar hebben veel inwoners en ook ambtenaren van gemeenten gebruik van gemaakt. Studenten van de Hanzehogeschool verwerkten tussentijds adviezen ter verbetering. Als vervolg hierop wordt een modelwoning in Hoogezand geschikt gemaakt om langer thuis te wonen met diverse hulpmiddelen, waaronder thuishet technologie. Vanwege de Corona-crisis is dit project nu stopgezet. De visie blijft naar de toekomst hetzelfde, maar de uitvoering vindt mogelijk

op andere wijze plaats. Er wordt met alle partners samen gekeken naar een manier om digitaal een aantal stappen te maken die wellicht later fysiek kunnen worden ingevuld. De toenemende zorgvraag in combinatie met het langer zelfstandig wonen is voor Groninger Huis reden om verdere samenwerking te zoeken met partijen op dit terrein. Zo zijn ze onder andere in gesprek om een Odensehuis te realiseren voor mensen met dementie en hun naasten en wordt ondersteuning geboden aan een hospice voor mensen in de laatste levensfase.

Zorgpartners

Lentis

Lentis, een GGZ-instelling, is ook actief op het gebied van digitalisering en e-health en biedt, mede door de Corona-crisis, steeds vaker online zorg via onder andere beeldbellen. Met behulp van slimme technologie en het innovatieprogramma iLentis implementeert Lentis projecten zoals online behandelen, beeldbellen en een online cliëntenportaal. Ook in [het verwijsproces](#) wordt slimme technologie ingezet. Onderzoek onder mensen met autisme wijst uit dat deze doelgroep juist gebaat is bij online dienstverlening.

Voor de ouderenzorg gebruikt Lentis slimme sensoren en alarmsystemen die de zorg beter maken. Ook worden ouderen die wonen op één van de Lentis-locaties via interactieve schermen, robotdieren en digitale spelletjes geprikkeld. Voor meer informatie over de aanpak rondom e-health van Lentis kunt u kijken op: www.lentis.nl/ehealth.

GGMD

De [GGMD](#) (Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening) biedt ondersteuning aan doven, slechthorenden en mensen met andere auditieve beperkingen. GGMD heeft vanaf het begin van de eerste lockdown alles in het werk gesteld om alle cliënten te blijven bedienen. In een korte tijd is de online hulpverlening opgetuigd en zijn

de medewerkers zo goed mogelijk gefaciliteerd om op deze wijze de hulpverlening door te zetten. Natuurlijk moesten cliënten ook leren hoe de online hulpverlening werkt, en daarbij werden zij ondersteund door hun eigen hulpverleners. Via onder andere een handreiking, geschreven informatie en een filmpje ondersteund door de Nederlandse Gebarentaal werden cliënten wijzer gemaakt over de online hulpverlening. Zeker ook bij oudere cliënten is hier veel tijd en aandacht aan besteed.

De GGMD probeert informatie visueel aan te leveren waar dat mogelijk is en kijkt per cliënt naar de specifieke communicatiewensen, om op die manier duidelijke en prettige communicatie te creëren. In tijden waarop je elkaar minder fysiek treft, en er juist heel ingrijpende maatregelen genomen worden, is het belangrijk dat iedereen ongeacht beperking beschikt over de juiste informatie. De GGMD wordt soms digitaal benaderd om over communicatietrainingen of soortgelijke onderwerpen te vertellen en op die manier andere professionals te informeren over het betrekken van deze specifieke doelgroep.

Medisch Spectrum Twente

Tijdens een [webinar Technologie in de zorg](#) van PROO (Participatieraad Ouderen Overijssel) was Sophia de Rooij, Voorzitter Raad van Bestuur van het Medisch Spectrum Twente (MST) aan het woord. Zij vertelde over innovatie in de zorg en op welke manier digitalisering daarin ook voor ouderen ingezet kan worden en het hen helpt in het bewaren van autonomie en regie.

Kennisinstellingen

Noorderpoort en Zorg Thuis

Studenten helpen met technologie voor langer thuis wonen

Veel ouderen willen langer zelfstandig wonen én niet teveel een beroep hoeven doen op mantelzorgers. Tegelijkertijd willen veel mantelzorgers graag goed op de hoogte zijn en

blijven van het welzijn van hun ouder of familie, maar tijd ontbreekt vaak om veel heen en weer te reizen of de afstand is te groot. Ook ziekenhuizen en zorgverleners werken steeds meer met technologie om samenhangende en Corona-veilige zorg te bieden. Veilige technologische oplossingen zijn tegenwoordig steeds betaalbaarder, en daarnaast kunnen deze oplossingen bijdragen aan het onderhouden van sociale contacten, nu mensen door Corona minder de deur uit kunnen. Hierbij valt te denken aan mogelijkheden voor:

- **Beeldbellen** via de tablet met bijvoorbeeld familie en vrienden. Ouderen krijgen bijvoorbeeld (achter)kleinkinderen in beeld te zien, en een kopje koffie op afstand is ook ineens mogelijk.
- **Poliklinische beeldbelafspraken** met het ziekenhuis en hulpmiddelen om op de juiste tijd de goede medicatie in te nemen. Dit zorgt voor minder reistijd en meer veiligheid.
- **Veiligheid in huis** door middel van rookmelders, een videodeurbel, en sensoren en alarmering. Deze sensoren kunnen aangesloten worden op een alarmcentrale, maar ook is er de mogelijkheid om deze te koppelen aan de telefoon van de mantelzorger(s).
- **Veiligheid buiten** door middel van GPS-systemen en dwaaldetectie. Op deze manier kun je zien waar iemand, met bijvoorbeeld dementie, zich bevindt bij een noodoproep en kunnen ook “veilige” omgevingen afgebakend worden. Dan volgt er alarmering wanneer iemand naar buiten gaat.

Studenten Zorg & Welzijn van het Noorderpoort doen in het kader van hun opleiding onderzoek naar (digitale) zorginnovaties en technologie. Ook doen ze naar aanleiding van hun praktijkleren onderzoek naar mogelijkheden bij een bepaalde vraag en kunnen zij ondersteuning bieden bij het leren gebruiken van technologie. De studenten werken samen met veel zorg- en welzijnsinstellingen, maar ook burgers kunnen hen een vraag

stellen. Wilt u wel gebruik maken van de genoemde nieuwe mogelijkheden, maar weet u niet of dat wel lukt of wat voor u passend is? Dan zoekt het Noorderpoort uit of uw vraag door een groepje studenten (Corona-proof) beantwoord kan worden. Voor contact met Zorg Thuis van Noorderpoort kunt u een mail sturen naar zorghuis@noorderpoort.nl.

Drenthe College

Het practoraat zorg en technologie van het Drenthe College biedt ondersteuning bij kennisontwikkeling, onderwijsvernieuwing en projecten over technologie in zorg en welzijn in Drenthe. Mail om contact te hebben met het Practoraat Zorg en Technologie naar a.oosterhof@drenthecollege.nl.

Hanzehogeschool Groningen

De Hanzehogeschool Groningen houdt zich als onderwijsinstelling veel bezig met onderzoek, het digitaliseringsvraagstuk en het helpen van ouderen daarbij. Zo hebben studenten van de opleidingen Social Work en Communication Multimedia Design voor het Zorg Innovatie Forum onderzoek gedaan naar diverse digitale mogelijkheden en e-health toepassingen bij verschillende doelgroepen, waaronder ouderen en mensen met een licht verstandelijke beperking. Ze hebben heel praktische oplossingen ontwikkeld, die meteen toepasbaar waren in de praktijk.

Een vergelijkbaar aanbod wordt gedaan door de hogescholen NHL/Stenden, Hogeschool Windesheim Zwolle en VIAA in Overijssel.

In deze handreiking wordt ook aandacht besteed aan de producten die studenten hebben gemaakt rond het thema e-health, digitalisering en ouderen. Dat kunt u lezen in het [hoofdstuk studenten](#).

5

Vindplaatsen van informatie

Over e-health, zorgtechnologie en digitalisering van ouderen is veel kennis beschikbaar en er gebeurt al heel veel. Dit aanbod is natuurlijk in ontwikkeling en niet alles kan getoond worden. In dit hoofdstuk wordt een kort overzicht gegeven van actueel onderzoek en de vindplaatsen van een aantal concrete voorbeelden van digitale ontwikkelingen. Ontwikkelaars en organisaties geven tips over hoe om te gaan met een minder digitaal vaardige doelgroep. Maatwerk is daarbij nodig.

Goede voorbeelden

SeniorWeb – online vraagbaak voor ouderen

SeniorWeb biedt ouderen ondersteuning op het gebied van digitale toepassingen, en dat doen zij al ruim 24 jaar voor zo'n 150.000 leden. Via [SeniorWeb](#) kunnen ouderen meer leren over het gebruik van onder andere tablets, computers en smartphones. Via de telefoon of via het internet (gratis) kunnen zij hun vragen stellen. Naast hulp bij het gebruiken van digitale middelen worden ouderen ook wegwijs gemaakt bij het gebruik van bijvoorbeeld Microsoft Word en Excel. Via de website kunnen de ouderen zich inschrijven voor bepaalde clubs die zich onder andere richten op thema's als fotografie, office-pakketten, sociale media en computeronderhoud. Veel van de tips op de website zijn gratis te lezen, maar voor sommige onderdelen moet men lid worden. SeniorWeb lijkt nuttig te zijn voor ouderen die al deels digitaal vaardig zijn, maar graag meer willen leren, zonder daarbij veel te moeten leunen op hulp van mensen uit hun omgeving.

Taalambassadeurs om ouderen te ondersteunen

[Stichting Lezen en Schrijven](#) maakt gebruik van taalambassadeurs. Tijdens een speciale Taalambassadeurstraining leren ervaringsdeskundigen hoe zij ouderen of andere mensen met lage taal- en digitale vaardigheden kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld bij het digitaal invullen van formulieren. Dit gebeurt in buurthuizen of bibliotheken. Pharos betrok ervaringsdeskundigen die opgeleid zijn tot taalambassadeurs bij het ontwikkelen van een wensenlijstje voor toegankelijke en begrijpelijke e-health. Die kunt u [hier bekijken](#).

E-health bij kwetsbare doelgroepen

Via de Open Universiteit verscheen '[E-health bij kwetsbare doelgroepen – een uitdaging](#)'. In deze publicatie wordt het belang van e-health, maar ook het gevaar van ongelijkheid door beperkte toegang tot e-health toepassingen benadrukt. In de publicatie geeft Prof. Dr. Catherine A.W. Bolman een blik op e-health voor kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen. Hieruit valt ook meer te leren over de determinanten voor gebruik en hoe je het gebruik kunt vergroten.

Management Kennisbank

De Management Kennisbank is een plek waar geïnteresseerden kennis en praktijkervaringen van vakspecialisten kunnen vinden. Zo wordt er [in dit artikel](#) aandacht besteed aan innovatie in de zorg, gericht op e-health en digitalisering. Wat zijn succesfactoren voor het opzetten van innovatieve ICT-toepassingen in de zorg? Tien tips, die ook terugkomen in de handreiking richten zich onder andere op het inspelen op de gebruiker, het eenvoudig houden van de toepassing en de innovatie gefaseerd invoeren. De tips zijn goed bruikbaar voor ontwikkelaars en bedenkers van ICT-toepassingen.

Frankwatching

Op Frankwatching is veel te vinden over onder andere communicatie en technologie. [In dit artikel](#) waarschuwen zij voor het vergeten van ouderen. De meeste digitale diensten worden ontwikkeld met jonge(re) gebruikers in het achterhoofd, wat er vaak voor zorgt

dat deze voor ouderen minder toegankelijk en ingewikkelder zijn. Ook worden tips gegeven om digitale toepassingen toegankelijker te maken.

BeterOud

De Raad van Ouderen valt onder het consortium Beter Oud, waarbinnen ouderen, professionals en organisaties zich inzetten om ouderen zo zelfstandig en waardevol mogelijk te laten leven. Al hun adviezen zijn te vinden op [www.beteroud.nl](#). Zij schreven een brief aan minister Hugo de Jonge over onder andere de Corona-crisis. Hierin lag niet de focus op digitalisering, maar op de rol van ouderen in onze samenleving. Het gaat hierbij over het meekomen in de samenleving, waarbij digitalisering een grote rol speelt. De volledige brief kunt u lezen op de [website van Beter Oud](#), waar de Raad van Ouderen onder valt.

Ministerie van VWS

Vanuit het subsidiekanal van VWS: [ZonMW](#) worden diverse subsidieregelingen uitgevoerd waar het gebruik van digitalisering onderdeel is. ZonMw heeft een brede kijk op de inzet van ICT in de zorg. Hieronder wordt de inzet van e-health toepassingen, domotica, robotica maar ook de opslag van data met behulp van ICT verstaan. Denk aan diverse initiatieven rond de Juiste Zorg op de Juiste Plek, Covid-regelingen, Sociale benadering van dementie digitaal; de SETregeling. Het ministerie van VWS wil op deze manier stimuleren dat digitalisering wordt ondersteund en bevordert.

Landelijke Nota Gezondheidsbeleid

Vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt het gebruik van e-health al lang gestimuleerd om zorg betaalbaar, bereikbaar en toekomstbestendig te houden. Dat is ook te lezen in de [Landelijke Nota Gezondheidsbeleid](#) die verscheen begin 2020. In overheidsbeleid van diverse departementen en gemeenten is digitalisering een belangrijk onderdeel geworden. In deze nota is er aandacht voor de landelijke prioriteiten van publieke gezondheid en wordt er richting gegeven aan het lokale gezondheidsbeleid. Ouderen en digitalisering is hierin één van de belangrijke punten. In het rapport komt naar voren

hoe belangrijk de toegankelijkheid van e-health is, ook voor mensen met minder goede digitale vaardigheden of een fysieke of zintuigelijke beperking. E-health moet ook aan de gezondheid van meer kwetsbare groepen bijdragen.

Medmij

Initiatieven rond de invoering van het elektronisch patiëntendossier, het ontsluiten van [elektronische informatiesystemen vanuit ziekenhuis en huisartsenzorg](#), en het initiatief [Medmij](#) zijn ook gericht op het stimuleren van betaalbare, bereikbare en toekomstbestendige zorg. Medmij richt zich op het veilig uitwisselen van gezondheidsgegevens, waar persoonlijke informatiegegevens samenkomen over gezondheid. Dat zorgt ervoor dat iedereen die dat wil, kan beschikken over zijn gezondheidsgegevens in een zelfgekozen persoonlijke gezondheidsomgeving. Dat kan zijn in een app of bijvoorbeeld op een website. Daarvoor moet zo'n app of site veilig kunnen communiceren met alle plekken waar de informatie opgeslagen staat.

Kennisbanken als verzamelplaats

Kennisbanken en landelijke instituten zijn een goede vindplaats voor artikelen en onderzoeken die aandacht besteden aan thema's als e-health, zorgtechnologie en digitalisering van ouderen.

Movisie en Vilans

Kennisbanken [Movisie](#) en [Vilans](#) verzamelen artikelen, publicaties en uitgaven over allerlei onderwerpen, waaronder ook e-health, digitalisering en ouderen. Deze verzamelaars als gebruikers nuttig kan zijn. Daarnaast geeft Vilans middels [de Hulp-middelenwijzer](#) tips over allerlei thema's waaronder communicatie, in beweging blijven en het huishouden. Hierop zijn ook meerdere adviezen voor ouderen en digitalisering te vinden, er is zelfs een speciale e-health categorie. Werkt u met ouderen of andere doel-

groepen die misschien baat hebben bij deze hulpmiddelen? Neem dan eens een kijkje op [deze pagina](#).

Ook gaf Vilans via de Hulpmiddelenwijzer meerdere suggesties om in contact te blijven tijdens de Corona-periode. Hierbij raden ze, naast een belletje of het sturen van een kaartje, ook e-health hulpmiddelen en beeldbellen aan. [Hier](#) kunt u meer lezen over deze tips.

Movisie besteedt onder andere aandacht aan thema's als [ouderen](#) en [digitale samenleving](#). Hoe zorg je ervoor dat iedereen mee kan komen in de digitale samenleving, ook ouderen en andere groepen die minder digitaal vaardig zijn? Movisie publiceerde het al eerdergenoemde whitepaper 'Wat werkt bij wie?'

Pharos: maak e-health toegankelijk voor iedereen

[Landelijk Expertise Centrum Pharos](#) draagt bij aan het terugdringen van gezondheidsverschillen door heel Nederland. Via onder andere onderzoek, advies, training en publicaties delen zij kennis en expertise, ook over e-health en ouderen.

Pharos ontwikkelde voor het programma [eHealth4all](#) een [Quickscan voor digitale vaardigheden](#). Net als bij de eerdergenoemde onderzoeken door [studenten](#) gaat Pharos in de Quickscan digitale vaardigheden uit van profielen van gebruikers, die verschillen in de mate waarin ze digitaal vaardig zijn. In deze Quickscan adviseert Pharos over de digitale vaardigheden van patiënten en cliënten en hoe je je daar als professional op kunt instellen. Drie stappen zijn hierin leidend:

- Weet welke vorm van e-health je wilt adviseren aan je patiënt en zorg ervoor dat je deze ook zelf kent.
- Verken of de e-health toepassing die je wilt aanbieden geschikt is voor jouw patiënt.
- E-health toepassingen: wat is geschikt voor wie?

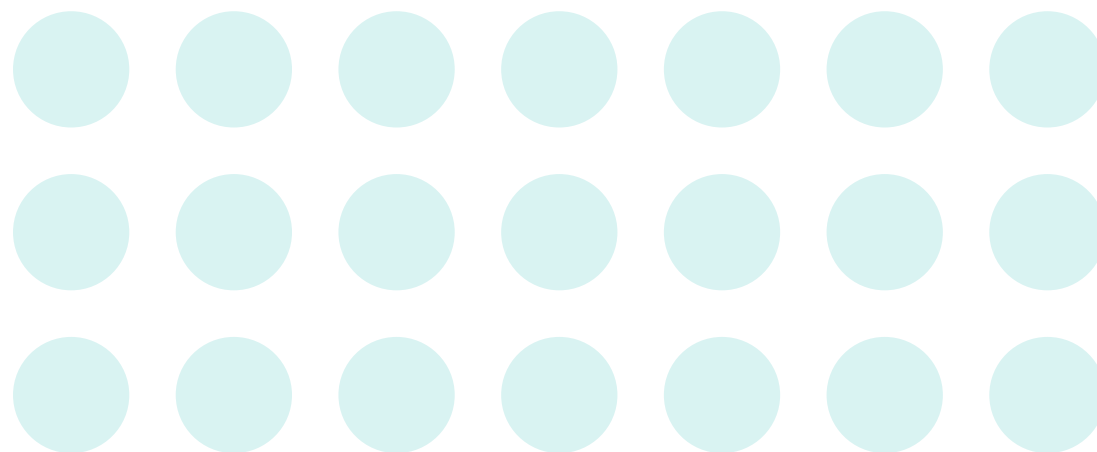
Het begrijpen, vinden en gebruiken van e-health toepassingen is voor veel mensen een grote opgave. Veel e-health toepassingen worden daardoor niet gebruikt, terwijl mensen daar juist baat bij kunnen hebben. E-health biedt mensen vele voordelen zoals beeldgebruik, pictogrammen, voorleesfuncties, interactiviteit en gebruik in eigen tempo en eventueel samen met anderen. E-health moet volgens Pharos voor iedereen begrijpelijk, vindbaar en toegankelijk zijn, en daar richten zij zich met het programma eHealth4All op.

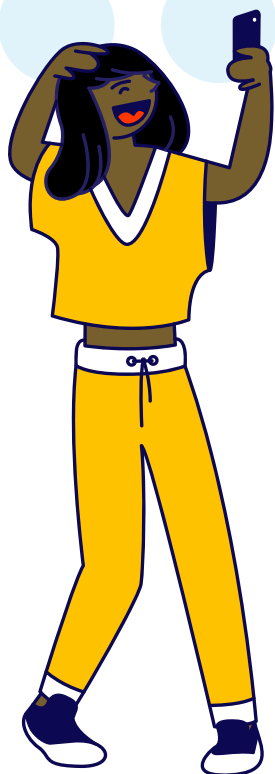
In vier stappen wil Pharos e-health toegankelijker maken:

- E-health is begrijpelijk voor iedereen.
- E-health is gemakkelijk te vinden en te gebruiken.
- Professionals kunnen patiënten en cliënten coachen bij gebruik.
- Lokale spelers in preventie en zorg maken afspraken over de inzet van e-health.

Trimbos

Het Trimbos-instituut zet zich in voor een mentaal gezonde samenleving, waarin mensen zoveel mogelijk regie hebben over hun eigen leven en zich verbonden voelen met elkaar. Het onafhankelijke kennisinstituut bewaakt graag de kwaliteit van e-health interventies en ontwikkelde een [online hulpstempel](#). Met een vragenlijst kunnen ontwikkelaars en organisaties zien of hun e-health toepassing geschikt is om in de GGZ gebruikt te worden. Daarnaast is er op de website van Trimbos veel informatie te vinden over de inzet van digitale toepassingen in de GGZ.





De inzet van studenten

Studenten van hogescholen en ROC's zijn op zoek naar maatschappelijk relevante stage- of afstudeeropdrachten. Dat biedt heel veel mogelijkheden om ouderen te helpen bij het verwerven van digitale vaardigheden, het ontwikkelen van applicaties op maat en hen te ondersteunen bij het gebruik. De inzet van studenten kan van grote meerwaarde zijn.

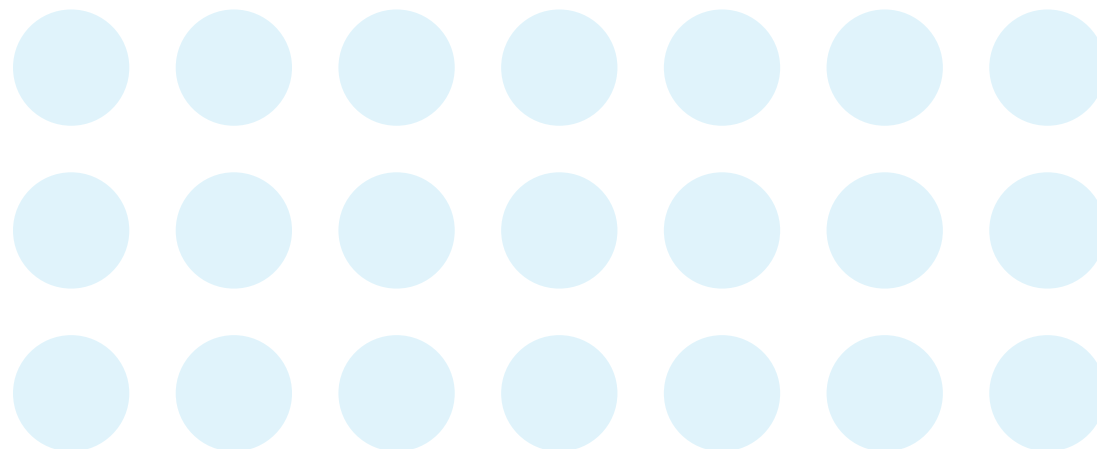
Voorafgaand aan het ontwikkelen van deze handreiking hebben twee groepen studenten plannen ontwikkeld waarbij ze zich hebben gericht op respectievelijk ouderen en mensen met een licht verstandelijke beperking met beperkte digitale vaardigheden.

Twee studenten Social Work ontwikkelden persona's ofwel profielen van mensen, waar bedenkers en ontwikkelaars van digitale middelen rekening mee zouden moeten houden tijdens hun proces. De mate van digitale vaardigheden verschilt bij deze persona's, waardoor de wensen en behoeften anders zijn.

Twee andere studenten ontwikkelden een handreiking voor mensen die niet digitaal vaardig zijn, en die hen helpt hun agenda digitaal te beheren. De handreiking en een instructievideo nemen de gebruiker stap voor stap mee bij het downloaden, installeren en gebruiken van een digitale agenda. Met deze handreiking lukt het om dat zelfstandig te doen. Beide producten zijn samen met de doelgroep ontwikkeld, iets dat soms vergeten wordt, en een heel belangrijk aspect is.



Momenteel doen studenten van Communication Multimedia Design van de Hanze hogeschool Groningen in samenwerking met ouderenorganisatie NNCZ onderzoek naar digitale mogelijkheden voor ouderen bij het wegvallen van dagactiviteiten. Hoe kunnen ouderen en andere doelgroepen ondanks de Corona-maatregelen toch actief blijven en met elkaar in contact komen? Veel ouderen zijn geïnteresseerd in cultureel historisch erfgoed in hun eigen omgeving, of daar waar ze zijn opgegroeid. Op wat voor manier kunnen ouderen online bijvoorbeeld musea bekijken, de straat zien waar ze zijn opgegroeid of een spelletje met elkaar spelen? Dat gaan de studenten onderzoeken voor Platform Pouwer, het Zorg Innovatie Forum en NNCZ. De uitkomsten van dit onderzoek zullen via Platform Pouwer worden gecommuniceerd.





De handreiking: Ouderen aan de knoppen

Voor het maken van deze handreiking is gekeken naar wat er allemaal gebeurt op het gebied van e-health, digitalisering en ouderen, en wat aanvullend nodig is om concreet aan de slag te gaan met digitalisering. Grabbelend uit allerlei snoepotten, is er een verzameling gemaakt van de beste adviezen, en aan de hand daarvan kun je komen tot een aantal tips. Deze zijn te onderscheiden in een drietal categorieën: tips voor het ontwikkelen, tips over de randvoorwaarden waaraan een digitale dienst of toepassing moet voldoen en tips voor de gebruikers. Lees ze allemaal!

Tips voor het ontwikkelen van een digitale dienst of toepassing

- Ontwikkel de toepassing met een specifieke doelgroep in je achterhoofd.
- Houd rekening met hoe digitaal vaardig de doelgroep is, welke leefstijl ze hebben, en over wat voor voorzieningen ze beschikken.
- Bedenk welke toepassing het meest geschikt is voor het doel én de doelgroep.
- Een app kan heel handig zijn, maar misschien werkt een website wel beter.
- Zorg voor co-creatie door mensen uit de doelgroep vanaf stap 1 erbij te betrekken.
- Test de toepassing samen met mensen uit de doelgroep.
- Probeer voldoende kritische massa te bereiken en te overtuigen.
- Kijk wat er al is in dezelfde categorie.
- Maak toepassingen bruikbaar voor zowel mobiel, tablet als computer.
- Bied meerdere mogelijkheden om iets te kunnen uitvoeren: bijvoorbeeld een datumprikker in een kalender, en de mogelijkheid om een datum in te typen.
- Werk samen met studenten van ROC's en hogescholen.
- Maak een combinatie tussen beeld en geluid.
- Zorg dat de communicatie op maat is.

Tips over de (rand)voorwaarden waar een digitale dienst of toepassing aan moet voldoen

- Houd het simpel: zorg voor begrijpelijk taalgebruik en een overzichtelijke vormgeving.
- Kies als lettergrootte voor een website minimaal 16, en op mobiel minimaal 12.
- Zorg voor een duidelijk contrast tussen tekst en achtergrondkleur.
- Gebruik iconen bij tekst als aanvulling, en niet als vervanger.
- Gebruik duidelijke iconen, die helpen om iets te begrijpen en niet enkel als decoratie dienen.
- Bouw een zoekfunctie in, en zorg dat deze duidelijk te vinden is.
- Zorg voor een inzoomfunctie, zonder dat er belangrijke informatie verloren gaat.
- Gebruik een herkenbare en consistente navigatiestructuur op alle pagina's.
- Zorg voor grote vlakken, in verband met verminderde motoriek en oog-hand coördinatie.
- Gebruik zo min mogelijk Engelse woorden en vakjargon.
- Zorg voor een (gratis) telefoonnummer dat gebruikers kunnen bellen wanneer ze vragen hebben.
- Zorg dat de gebruiker zich geen zorgen hoeft te maken over de veiligheid van de toepassing.

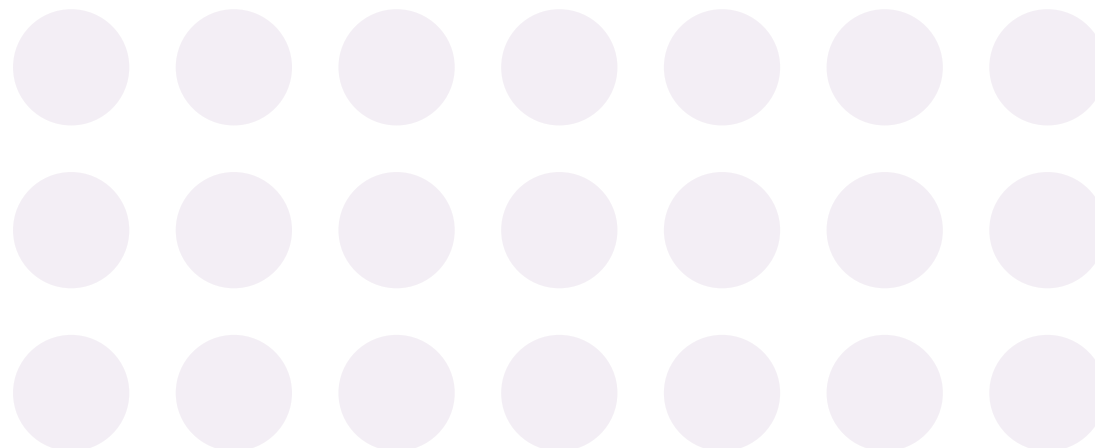
Tips voor de gebruikers

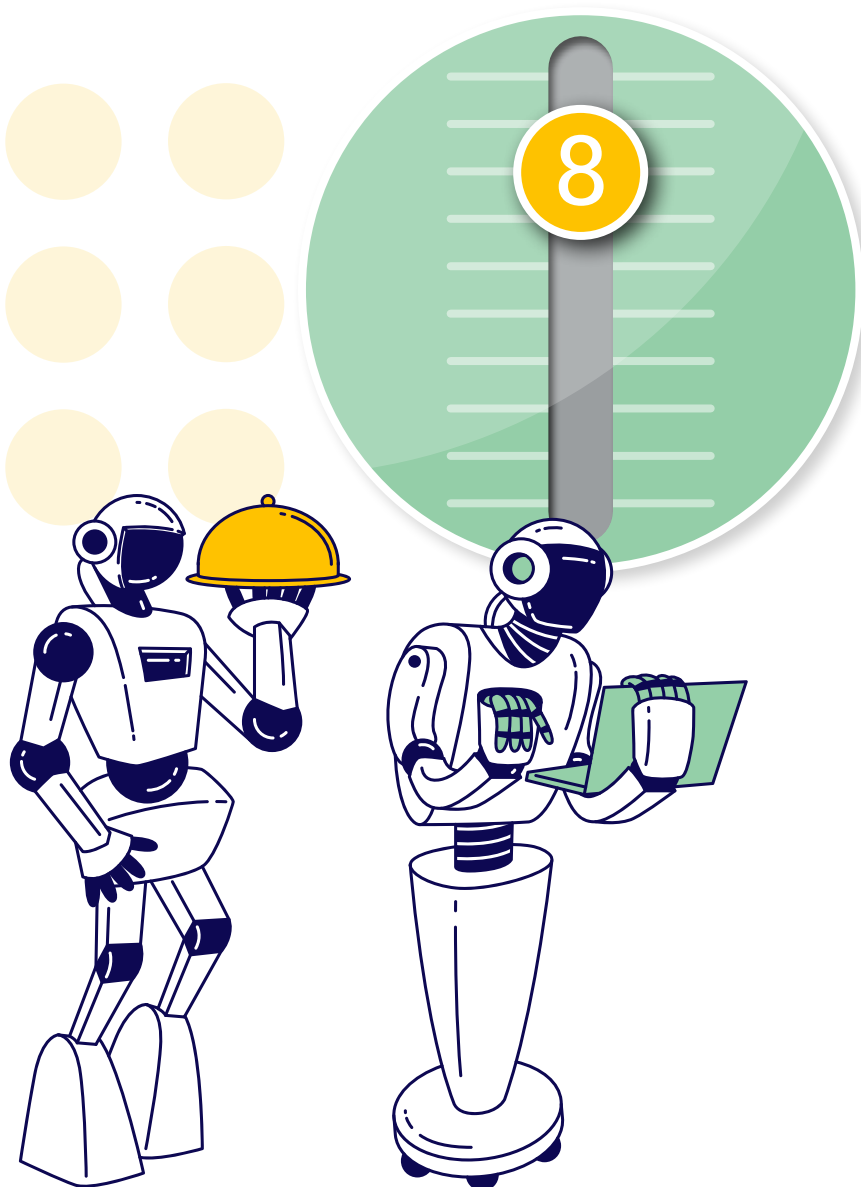
- Maak gebruik van uw lokale bibliotheek of Biblionet wanneer u hulp nodig heeft.
- Vraag vrienden en familie om u te ondersteunen waar mogelijk.
- Schrijf de tips die u krijgt op in een boekje.
- Bedenk wat u al kunt en wat u nog wilt leren.
- Gebruik SeniorWeb om digitaal vaardiger te worden.
- Neem kleine stapjes; niks is zo overweldigend als alles tegelijk willen.

Als laatste zijn er ook verscheidene publicaties en bronnen te vinden waarin tips vanuit de doelgroep te lezen zijn. Zo ook in het eerder aangehaalde ICT-advies van de Raad van Ouderen. Hieronder een aantal tips die vanuit de oudere gebruikers zelf komen.

Tips van oudere gebruikers

- Zorg voor een duidelijk aanspreekpunt, en een bereikbare en op ouderen ingestelde helpdesk.
- Houd ook rekening met niet-digitaal vaardige ouderen.
- Inventariseer de behoeften van ouderen.
- Zorg dat de toepassingen gebruiksvriendelijk zijn.
- Geef heldere instructies bij het toepassen van updates.
- Geef keuzemogelijkheden aan de oudere, zodat deze eigen regie kan bewaren.
- Zorg voor een hoge veiligheid van applicaties, en een duidelijke uitleg hierover.





Blik op de toekomst

De afgelopen jaren heeft digitalisering een grote versnelling doorgemaakt en zelfs doorbraken bereikt. Dat geldt bijvoorbeeld voor het onderwijs, waar leerlingen van het ene op het andere moment soms bijna geheel digitaal les kregen. Voor werkgevers van wie de werknemers thuis moesten werken, en daarbij verschillende vormen van beeldbellen zijn gaan benutten. Voor de zorg, door het aanbieden van digitale hulpdiensten, zoals beeldbellen en het digitaal begeleiden van logopedie. De sociale benadering van de zorg heeft een digitaal aanbod ontwikkeld voor mensen thuis, als alternatief voor dagbesteding buitenshuis. Dit heeft geleid tot vorming van nieuwe digitale communities van mensen met dezelfde interesses.

Ziekenhuizen zijn veel meer gebruik gaan maken van e-health mogelijkheden, wat de zorg efficiënter heeft gemaakt en zowel werknemers als patiënten veel (reis)tijd heeft bespaard en waarde toegevoegd heeft aan kwaliteit van leven. Veel meer zorgverleners zijn gebruik gaan maken van digitale communicatiemogelijkheden. Consulten van huisartsen of specialisten konden opeens op afstand worden gegeven en soms kon dat zelfs bij behandelingen. Vanuit het onderwijs worden studenten ingezet om te helpen bij het ontwikkelen van nieuwe toepassingsmogelijkheden, of gebruikersapps.

Het ZIF heeft webinars georganiseerd en gemerkt dat hiermee nieuwe mensen, waaronder ook veel ouderen op een makkelijke manier te bereiken zijn. Digitalisering is een belangrijk ontwikkelingsthema geworden. Maar hoe mooi alle ontwikkelingen ook zijn, het heeft ook een keerzijde. Het is duidelijk geworden dat een grote groep nog geen gebruik maakt van de mogelijkheden en daarbij hulp nodig heeft. Dat geldt voor ouderen, mensen met dementie of mensen met een licht verstandelijke beperking, maar ook bij mensen

met een auditieve beperking werd gemerkt dat digitale systemen soms falen. Ook ontbreekt het grote groepen mensen nog aan financiële middelen om over digitale hulpmiddelen te beschikken. Sommige mensen verkeren in armoede en kunnen het zich financieel niet permitteren.

Met deze handreiking is vanuit het perspectief van de oudere gebruiker een route uitgezet voor professionals en ontwikkelaars. Met als belangrijk advies: werk hierin samen. Het geeft overzicht van wat er op dit moment aan informatie en digitale toepassingen is, én hoe en waar het te vinden is.

En nu?

Er wordt in 2021 veel aandacht aan digitalisering besteed. Zo is er in februari 2021 de Slimme Zorg Estafette.

De Slimme Zorg Estafette 2021

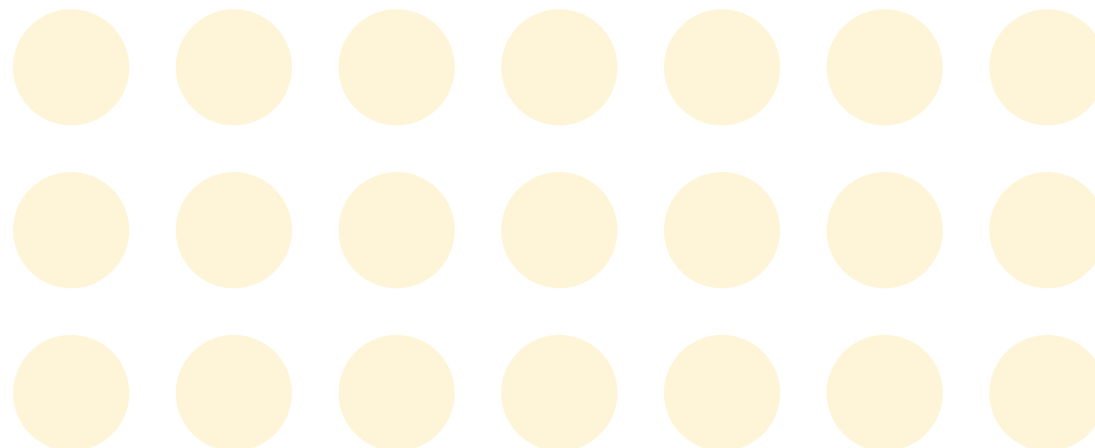
De e-health week, die de afgelopen vier jaar in januari zorgde voor vele (digitale) bezoekers, krijgt in 2021 een andere vorm. Van 1 t/m 26 februari vindt de Slimme Zorg Estafette plaats, waarin zorgtechnologie onder de aandacht wordt gebracht. Het leren van innovaties en de meerwaarde van slimme zorg staat centraal.

In vier verschillende regio's in Nederland: Regio Oost, Regio West, Regio Noord en Regio Zuid, zullen deze maand activiteiten georganiseerd worden. Elke week staat een andere regio centraal. Regio Noord is in de week van 15 tot 19 februari aan de beurt. Het Zorg Innovatie Forum speelt hierin op verzoek van het ministerie van VWS een coördinerende rol. Iedere week wordt op maandagochtend gestart met een livestream event waar de gelegenheid is om te laten zien en ervaren wat er op het gebied van innovaties en zorgtechnologie in de betreffende regio speelt.

Verder zullen er in de loop van die week activiteiten worden georganiseerd door partijen die hun activiteiten willen delen. In deze week zal ook de Kenniswerkplaats E-health implementatie onder de aandacht worden gebracht. Het ZIF heeft samen met het UMCG en de Universiteit Twente een netwerk gevormd dat zich bezighoudt met e-health implementatie en kennisuitwisseling. Daarnaast krijgen partners en betrokken organisaties een podium om hun zorg- en e-health innovaties te delen.

Voor meer informatie over de Slimme Zorg Estafette in Noord-Nederland kunt u de [ZIF website](#) in de gaten houden.

Deze handreiking is niet volledig. Ontwikkelingen gaan door. Digitalisering is een hoofdthema geworden. Via de website en [nieuwsbrief](#) houden wij u op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en e-health, waarmee we stimuleren dat ouderen aan de knoppen blijven.




Handreiking digitalisering

Ouderen aan de knoppen



ZORG INNOVATIE FORUM

Laan Corpus den Hoorn 101, 3e etage
9728 JR Groningen

 050 800 3245


 info@zorginnovatieforum.nl

 www.zorginnovatieforum.nl

 www.facebook.com/zorginnovatieforum

 www.twitter.com/ZIF_Noord



 050 800 3245

 pouwer@zorginnovatieforum.nl

 www.twitter.com/PlatformPouwer



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

*Deze handreiking is mede mogelijk gemaakt door
het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.*