



# Hoe herken je verschillende behoeften?

Behoeftenprofielen voor  
ondersteuning bij digitale zorg

## Colofon

Uitgiftedatum: oktober 2024

Vragen over deze publicatie? Neem dan contact op met Thea Duijnhoven:  
T.Duijnhoven@pharos.nl.

## Hoe herken je verschillende behoeften?

### Behoeftenprofielen voor ondersteuning bij digitale zorg

In 2023 en 2024 heeft Pharos samen met ROHA, ZEL, Probiblio en Muzus een onderzoek uitgevoerd om erachter te komen hoe de samenwerking tussen de ondersteuning van digitale zorg, huisartsenpraktijken en inwoners kan verbeteren. Ook werd er onderzocht hoe de ondersteuning en huisartsenpraktijken kunnen inspelen op de behoefte en hulpvraag van inwoners. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met inwoners, digitale zorg ondersteuners, bibliotheek organisaties, vrijwilligers, buurthuismedewerkers, huisartsen en praktijkondersteuners in Amsterdam, Schiedam en Vlaardingen. Hieruit bleek dat veel ondersteuners en huisartsen nog niet inspelen op de behoeften van de inwoners en niet weten hoe zij elkaar kunnen versterken. Dit document is gericht op het ondersteuningsaanbod en huisartsenpraktijken zodat zij inzicht krijgen in de behoeften van inwoners door middel van de vier behoeftenprofielen.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Digitale zorg en ondersteuning voor iedereen</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Wie hebben behoefte aan zorg of ondersteuning?</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Een gesprek over digitale zorg. Altijd zinvol.</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>De rol van contacten in de omgeving en zelfeffectiviteit</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Hoe herken je verschillende behoeften?</b>	<b>13</b>
	Behoeftenprofiel Roze	14
	Behoeftenprofiel Geel	16
	Behoeftenprofiel Blauw	18
	Behoeftenprofiel Paars	20

## Digitale zorg en ondersteuning voor iedereen

Digitale zorg, ook bekend als eHealth, wordt steeds normaler. Heb je bijvoorbeeld een vraag over je gezondheid, dan kun je online veel informatie vinden via je laptop of je smartphone. Ook kan je online je medisch dossier bekijken. En voor mensen met diabetes zijn er bijvoorbeeld apps om je bloedsuiker bij te houden.



**2,5 miljoen**

Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven



**18%**

van de Nederlanders is Digistarter\*



**3 keer vaker**

hebben mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, moeite met digitale zorg

Digitale zorg is helaas niet voor iedereen makkelijk te vinden, te gebruiken en te begrijpen. Dit kan aan de digitale zorgtoepassing zelf liggen:

- > De taal die gebruikt wordt, is niet begrijpelijk
- > Het is niet gebruiksvriendelijk of sluit onvoldoende bij de gebruiker.
- > Er is de nieuwste smartphone of een snelle internetverbinding voor nodig.

Daarnaast zijn er vaardigheden en middelen noodzakelijk om digitale zorgtoepassingen te gebruiken:

- > een telefoon, computer of internetverbinding.
- > kennis en vaardigheden over een computer, het internet en apps.
- > passende hulp om het te gebruiken.

Hierdoor mist een grote groep mensen de voordelen van digitale zorg. Dit vergroot de gezondheidsverschillen.

\* Met digistarter wordt in dit document bedoeld dat iemand aan de start staat van digitaal vaardig worden. Voor diegene zijn veel digitale toepassingen nog te moeilijk om te gebruiken.

### Voordelen

Digitale zorg heeft veel voordelen voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven in de Nederlandse taal.

- > Uitleg over een ziekte of behandeling met video en bewegende beelden.
- > Voorleesfunctie op een website of in een app.
- > Thuis digitale zorg gebruiken, samen met je mantelzorger.
- > Informatie in verschillende talen.

### Andere veelgenoemde voordelen

- > Tijd en kosten besparen omdat je met een app je vraag kunt stellen aan je arts.
- > Een betere voorbereiding voor je afspraak met de arts. Je kunt alvast online informatie opzoeken.
- > Zelf een afspraak maken via een app. Zo kun je direct zien welke datum voor jou passend is.

Ondanks deze voordelen weet nog niet iedereen dat digitale zorg bestaat.

Er is ondersteuning voor mensen die hulp nodig hebben bij digitale zorg. Deze ondersteuning is niet goed bekend of sluit niet helemaal aan bij de behoeften van patiënten.

## Wie hebben behoefte aan zorg of ondersteuning?

Om de ondersteuning goed af te stemmen op de persoon is het belangrijk om te weten wat iemand nodig heeft en hoe je kunt helpen. Huisartsen spreken vaak van patiënten, welzijnsmedewerkers van bewoners en aanbieders van cursussen van deelnemers. In dit project gebruiken we hiervoor het woord mensen. Uit onderzoek blijkt dat sommige mensen minder vaak digitale zorg en ondersteuning gebruiken. Daarom zijn we juist met hen in gesprek gegaan over hun ervaringen en behoeften. Deze ervaringen en behoeften zijn de basis van de behoeftenprofielen. In dit hoofdstuk introduceren we de veelvoorkomende ervaringen vanuit deze gesprekken.

**Let op:** Het is goed om je te realiseren dat mensen niet in te delen zijn in verschillende groepen. Iedereen is uniek en heeft zijn eigen ervaringen en behoeften. Ervaringen en behoeften kunnen wisselen, en zijn afhankelijk van het moment. Wel hebben wij gezien dat de ervaringen en behoeften voor verschillende mensen overeen kunnen komen. Kijk daarom altijd naar de persoonlijke situatie van de mens die tegenover je zit.

Uit ons onderzoek blijkt dat de volgende mensen behoefte kunnen hebben aan digitale zorg en ondersteuning:

> **Mensen met een chronische ziekte die nu nog weinig digitale zorg gebruiken.** Digitale zorg en hulp hierbij zijn hierbij soms nog onbekend. Of de ondersteuning sluit niet aan bij hun vraag. Als je regelmatig zorg nodig hebt, kan digitale zorg daarbij helpen en voordeel voor je zijn.

- > **Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven van de Nederlandse taal.** Dit gaat om mensen die Nederlands als tweede taal hebben, zoals mensen met een migratieachtergrond. Maar ook om mensen die Nederlands als eerste taal spreken. Niet iedereen met een migratieachtergrond heeft namelijk ondersteuning nodig bij digitale zorg of maakt hier weinig gebruik van. Toch is er een groep die digitale zorg weinig gebruikt. Vaak komt dit doordat deze zorg niet in hun eigen taal beschikbaar is of niet aansluit bij hun Nederlands taalniveau. Dit kan ook een probleem zijn voor mensen die Nederlands als eerste taal spreken. Hierdoor is de informatie in digitale zorg moeilijk te begrijpen, het volgen van cursussen over digitale vaardigheden uitdagend, en het zelf opzoeken van online ondersteuning lastig.
- > **Mensen die weinig ervaring hebben met het Nederlandse zorg en welzijnssysteem.** Als je het Nederlandse zorgsysteem niet kent, is het lastig om je weg te vinden. Veel mensen kennen een andere vorm van zorg uit hun thuisland. Of ze weten niet goed hoe ze hier ondersteuning kunnen krijgen.
- > **Ouderen die weinig ervaring hebben met digitale middelen.** Vaak hebben ouderen weinig ervaring met digitale middelen. Ze zijn vaak afhankelijk van mensen in hun sociale kring.
- > **Mensen die mantelzorg verlenen.** Ook voor mantelzorgers is het belangrijk dat zij weten hoe digitale zorg werkt. En vooral als zij zorgen voor iemand uit één van bovenstaande groepen.

## Een gesprek over digitale zorg. Altijd zinvol.

**Let op:** Er zijn altijd mensen waarvoor digitale zorg te moeilijk is gemaakt en blijft. De ontwikkelingen gaan voor hen te snel. Hieronder een aantal tips bij het voeren van een gesprek.

- > Noem de voordelen bij iemands specifieke ziekte, of situatie.
- > Erken dat digitale zorg voor veel mensen moeilijk is, zodat iemand zich niet anders voelt.
- > Verwacht niet dat iemand het direct zelf wil leren. Bied elke keer opnieuw hulp aan.
- > Houd er rekening mee dat voor sommige mensen hun vaardigheden verbeteren niet het doel is.
- > Verwijs naar loketten in de bibliotheek of spreekuren in het buurtcentrum waar mensen altijd terecht kunnen met hun vragen.

Uit ons onderzoek blijkt dat een grote groep mensen niet bekend is met digitale zorg. Ze weten niet precies wat digitale zorg is en kennen dus ook niet de voordelen. Mensen moeten digitale zorg een aantal keer gebruiken voordat ze er vertrouwd mee raken. Om de hulp en ondersteuning goed af te stemmen op de persoon, is het belangrijk om te weten wat iemand nodig heeft en hoe je kunt helpen. Dit begint met een goed gesprek. Een goed gesprek bestaat uit vragen stellen en actief luisteren. Tijdens een gesprek is het goed om rekening te houden met onderstaande algemene punten:

- > Onderschat mensen niet. Mensen willen graag meer weten van digitale zorg. Het gaat om het geven van informatie en ondersteuning.
- > Mensen komen in actie als er een voordeel is voor henzelf. Noem de voordelen voor de persoon in zijn of haar situatie. En niet de voordelen voor de huisarts of ondersteuning.
- > Veel mensen willen meer weten over digitale zorg en ondersteuning maar de keuze of dit voor hen passend is, wordt vaak voor hen gemaakt. Leg opties voor en laat de keuze aan de persoon zelf.
- > Sommige mensen vinden digitale middelen eng. Ze zijn bang dat er iets fout gaat. Of ze maken zich zorgen over hun privacy. Ze zijn bang dat hun persoonlijke gegevens in verkeerde handen terechtkomen. Het is belangrijk om deze zorgen serieus te nemen en hulp aan te bieden.
- > Als huisarts of praktijkondersteuner is het belangrijk om digitale zorg actief aan te bieden. Dit kan op specifieke momenten. Hieronder geven we een aantal voorbeelden van die momenten.

- › Wanneer iemand vaak bloedonderzoek laat doen en moet bellen voor de uitslag, vertel dan dat de uitslag ook in de app te zien is. Benadruk het voordeel dat de informatie eerder in de app staat dan via een telefoongesprek. Leg de eerste keer uit hoe de uitslag kan worden gelezen of schrijf een bericht bij de uitslag om uitleg te geven.
- › Als je informatie over [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) meegeeft, zoek dan samen met de persoon de pagina op zijn of haar telefoon. Laat zien dat er video's op staan en leg uit hoe de voorleesfunctie werkt. Zo ervaart men direct de voordelen.
- › Wanneer je iemand met een chronische ziekte uitlegt hoe thuismonitoring werkt, vertel dan dat er daardoor minder afspraken nodig zijn en dat men vaker zelf kan controleren. Gebruik de terugvraagmethode om te oefenen en te controleren of alles duidelijk is uitgelegd.
- › Als iemand vaak belt of langskomt, vertel dan dat hij of zij ook een berichtje in de app kan sturen bij zorgen. Dan krijgt men snel een antwoord, en indien nodig, kan er alsnog een afspraak worden gemaakt.

---

***Tip van Dicky Gingnagel, Taalambassadeur bij Pharos en Stichting ABC:***

***“Aan artsen wil ik zeggen: vraag goed door en ga er niet vanuit dat iemand digitaal vaardig is. Bespreek dit met je patiënten, en leg hen uit dat veel mensen het moeilijk vinden. Dan wordt de schaamte wat minder.”***

Er kan ook iets veranderen in iemands leven bijvoorbeeld in het gezin, werk of ziekte. Dat is een moment om te vragen of iemand al gebruik maakt van digitale zorg of daar hulp bij wil. Hieronder geven we een aantal voorbeelden:

- › Er is een DigiD nodig om in te loggen en de persoon heeft nog geen DigiD.
- › De partner van de patiënt overlijdt, en daardoor moet de patiënt alle digitale zaken zelf regelen.
- › De kinderen die eerder hielpen met digitale zorg zijn uit huis gegaan, waardoor de ouder alle digitale zaken vaker zelf moet regelen.
- › Voor onderzoeken in het ziekenhuis moet de patiënt online vragenlijsten invullen, en dat is moeilijk.

Bij deze voorbeelden is het belangrijk om te vragen hoe iemand digitale zorg ervaart. Is dit duidelijk? Of is hier hulp bij nodig? Om hierachter te komen kun je onderstaande vragen stellen:

- › Heeft u een computer, tablet of telefoon met internet?
- › Zoekt u weleens informatie op het internet?
- › Weet u wat DigiD is? En gebruikt u DigiD?
- › Heeft u iemand in de buurt die u kan helpen bij vragen?
- › Weet u waar u terecht kunt met uw vragen?

## De rol van contacten in de omgeving en zelfeffectiviteit

Binnen alle gesprekken kwamen er twee onderwerpen steeds naar voren. De rol van contacten in de omgeving en zelfeffectiviteit. We leggen deze onderwerpen hieronder uit, omdat ze de basis vormen van de behoeftenprofielen.

### 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.

### 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.

## Hoe herken je de verschillende behoeften?

Binnen de twee onderwerpen uit hoofdstuk 4 zijn vier behoeftenprofielen gemaakt. Behoeftenprofielen zijn beschrijvingen van verschillende behoeften, wensen en verwachtingen bij het gebruiken van digitale zorg. 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. Alle suggesties, vragen en voorbeelden in de profielen komen voort uit de gesprekken.

**Let op:** Hieronder staan de behoeften heel duidelijk in vier profielen. In het echt is het niet zo strak ingedeeld. Soms zijn er behoeften uit verschillende profielen die overlappen. De behoeften van mensen kunnen ook per moment, context of zorgtoepassing veranderen. Bijvoorbeeld als een familielid die hulp bood opeens wegvalt. Het is dus ook geen doel om mensen in een profiel in te delen. Bij het vragen naar behoeften is belangrijk om iemand te helpen op een passende manier.



## Behoeftenprofiel Roze

Ik heb een groot netwerk die mij helpt bij digitale zorg, en meegaat naar afspraken. Mijn netwerk is goed met digitale zorg, daarom laat ik het liever aan hen over. Ik wil het best zelf leren, maar weet niet of ik dat kan.

### Welke drempels kunnen een rol spelen?

- > Ik ben niet bekend met digitale zorg. Ik heb hier geen uitleg over gehad.
- > Soms denkt mijn omgeving dat ik iets niet kan. Daardoor vind ik het moeilijker om in mezelf te geloven en om nieuwe dingen te leren.
- > Ik ervaar een taalbarrière. Daarom laat ik digitale zorg over aan anderen die de Nederlandse taal goed beheersen.
- > Digitale zorg gaat te snel voor mij. Ik ben er niet bekend mee en ik weet niet of ik het kan leren. Ik ben bang dat er iets fout gaat, of dat ik opgelicht wordt.
- > Mensen in mijn omgeving vinden het vaak makkelijker en sneller om dingen voor mij te doen dan om mij te leren hoe ik het zelf kan doen. Ze denken dat leren te veel tijd kost en twijfelen of ik het even goed kan doen als zij.

### Wat is het voordeel voor mij?

- > Er komt misschien een dag dat er niemand meer is om mij te helpen. Dan moet ik het zelf kunnen.
- > Ik vind het niet fijn om altijd om hulp te vragen. Dus ik wil het graag zelf leren.
- > Diep van binnen wil ik het leren, maar ik heb vertrouwen nodig van bekenden dat ik het kan.

### Wat helpt mij?

- > Begin met mij het gesprek over digitale zorg door het te laten zien hoe het werkt. En laat mij weten wat de voordelen zijn.
- > Leg mij stap voor stap uit hoe het werkt. Vraag tussen elke stap of het begrijpelijk is. Dit versterkt mijn zelfvertrouwen.

- > Vraag mij of ik in eigen woorden kan herhalen wat je mij hebt verteld.
- > Betrek mijn familie of bekenden. Het is belangrijk dat zij mij gaan steunen en in mij geloven. Zo maak ik makkelijker de stap naar digitale zorg.
- > Vertel mij over de mogelijkheden tot hulp en ondersteuning. En vertel mij dat ik niet de enige ben die hulp nodig heeft en dat dit heel normaal is.
- > Verwijs mij door naar een fysieke plek om meer over digitale zorg te leren. Het liefst op een bekende locatie in de buurt.
- > Ik ga niet graag alleen naar nieuwe plekken. Vertel mij dat ik samen met iemand anders kan gaan.

### Een vervolgesprek over digitale zorg

- > Breng mij in contact met iemand die al eerder hulp heeft gevraagd. Dan weet ik dat ik niet de enige ben die hulp zoekt. Bespreek met mij of ik interesse heb in het volgen van een taal cursus (NT1 of NT2). Bijvoorbeeld bij de bibliotheek, het taalhuis en taalschool. Vraag daar tijdens een volgende afspraak nog eens naar.
- > Bereid de ondersteuning voor op de hulpvraag, en vertel wat ik wel al kan en heb. Zodat ik daarmee zelf verder kan leren. Bijvoorbeeld als mijn familie wel al DigiD aangemaakt heeft voor mij.



## Behoeftenprofiel Blauw

**Ik heb weinig mensen in mijn omgeving en ik vraag niet graag om hulp. Ik heb geen internet, laptop of moderne smartphone om digitale zorg te gebruiken. Daarnaast heb ik ook nog andere zorgen in mijn leven.**

### Welke drempels kunnen een rol spelen?

- › Ik geloof niet dat ik op dit moment kan leren hoe digitale zorg werkt.
- › Er kunnen dringende zorgen in mijn leven zijn die mijn aandacht vragen.
- › De inspanning die nodig is om digitale zorg te leren is te groot in verhouding tot wat het me op de korte termijn oplevert.
- › Ik heb niemand in mijn omgeving die een voorbeeld is en mij de voordelen van digitale zorg laat zien.
- › Ik durf geen vragen te stellen en ik ben bang om fouten te maken.
- › Soms: Ik ben te oud. Ik vind het confronterend dat ik digitale zorg niet begrijp.
- › Door taalbarrières en cultuurverschillen voel ik me niet begrepen door anderen. Dit maakt me gefrustreerd en minder geïnteresseerd om nieuwe dingen te leren.

### Wat is het voordeel voor mij?

- › Het kan mijn leven op andere vlakken makkelijker maken. Denk bijvoorbeeld aan minder reistijd. Of minder reiskosten voor de bus of tram.
- › Het leren omgaan met digitale zorg kan mij het gevoel geven dat ik dingen zelf kan.
- › Het is fijn om dingen zelf te kunnen. Ik heb geen hulp nodig van anderen.
- › Het vermindert mijn stress als ik zelf dingen kan regelen. Dit helpt me om me zekerder te voelen.

### Wat helpt mij?

- › Vraag van mij niet te veel in één keer.
- › Kijk naar wat het belangrijkste is bij mijn zorg. Focus op het opstarten van digitale zorg.
- › Laat mij zien wat het op de korte termijn oplevert.
- › Check of alle middelen (hardware, internet) aanwezig zijn.

- › [Gebruik de quickscan \(https://www.pharos.nl/kennisbank/quickscan-digitale-vaardigheden-van-uw-patienten/\)](https://www.pharos.nl/kennisbank/quickscan-digitale-vaardigheden-van-uw-patienten/).
- › Laat mij wennen aan andere digitale dingen en hoe de computer werkt. voorbeeld: iets opzoeken op internet en bouw vertrouwen op. We praten later wel over digitale zorg.
- › Bied mij hulp in kleine stapjes.
- › Laat zien hoe anderen waarin ik mij herken digitale zorg al gebruiken, en welke voordelen zij ervaren.
- › Maak de hulp of ondersteuning warm en geef een welkom gevoel. Kan mijn kind er bijvoorbeeld spelen of is er gratis koffie en thee? (Kan het leuker, sneller, makkelijker, socialer?)

### Een vervolgesprek over digitale zorg

- › Als ik wat meer interesse heb voor digitale zorg, vertel mij dan over manieren om een eigen smartphone of laptop te krijgen.
- › Als hulp in kleine stapjes niet lukt binnen de praktijk, schakel dan direct met de ondersteuning. Bereid hen voor op de hulpvraag. Begin met het leggen van de basis om met digitale zorg te starten.
- › Herhaal dezelfde acties meerdere keren. Ga er niet vanuit dat het voldoende is om iets één keer te laten zien.
- › Als je doorverwijst naar ondersteuning zorg dan voor een warme overdracht. Met extra aandacht voor mensen die behoeftenprofiel Blauw hebben. Zij gaan zelf niet snel over tot actie en hebben echt die extra ondersteuning nodig.
- › Zoek naar ondersteuning in de buurt of op een bekende plek. Afstand kan een grote drempel zijn voor iemand.
- › Zorg dat de ondersteuning één op één is. Mensen willen graag persoonlijk hun verhaal vertellen en niet in een groep.

## Behoeftenprofiel Geel

**Ik heb een groot netwerk met mensen die mij kunnen helpen, maar ik doe graag alles zelf. Ik geloof dat ik kan leren om digitale zorg te gebruiken, maar ik ben er nog niet mee bekend en ik zie er de noodzaak nog niet van in.**

### Welke drempels kunnen een rol spelen?

- > Op dit moment kost het mij meer moeite om het te leren dan wat ik eraan heb.
- > Ik vind digitale zorg niet persoonlijk. Ik vind het fijn om mijn huisarts in het echt te spreken.
- > Ik ken de voordelen van digitale zorg niet, of ik heb vooral nadelen gehoord of ervaren.
- > Omdat ik moeite heb met lezen en schrijven van de Nederlandse taal, gebruik ik nog geen digitale zorg.
- > Mijn omgeving wil altijd dingen voor mij regelen met goede bedoelingen. Ze hebben wel vertrouwen in mij maar willen mij gewoon helpen omdat ze lief en zorgzaam zijn.

### Wat is het voordeel voor mij?

- > Ik wil graag zelf mijn keuzes maken. Door digitale zorg kan ik zelf bepalen waar, hoe en wanneer ik er gebruik van maak.
- > Ik houd graag de controle over mijn eigen gezondheid.
- > Ik wil weten waar ik aan toe ben. Ik houd er niet van om op anderen te wachten voor een uitslag.

### Wat helpt mij?

- > Erken de nadelen en weerstand die ik ervaar.
- > Benadruk dat digitale zorg veilig is en dat er goed wordt omgegaan met mijn privacy.

- > Benadruk dat ik het zeker kan.
- > Vraag aan mij welke voordelen van digitale zorg ik zelf zie.
- > Geef aan dat het mijn eigen keuze is of ik digitale zorg gebruik.
- > Ik gebruik misschien al andere digitale middelen zoals internetbankieren. Vraag aan mij welke voordelen dit voor mij heeft. Vertel hoe dat ook voor digitale zorg kan werken.

### Een vervolgesprek over digitale zorg

- > Zet het onderwerp voor een volgend bezoek op de agenda. Geef mij alvast informatie over digitale zorg zelf, of ondersteuning bij digitale zorg mee.
- > Geef bij een vervolgesprek verschillende opties voor ondersteuning. En laat mij zelf bepalen wat bij mij past.

## Behoeftenprofiel Paars

Ik heb geen groot netwerk, maar ik red mijzelf goed. Ik heb vertrouwen in organisaties maar heb nog geen contact met ze. Ik heb wél de capaciteiten om te leren hoe ik digitale zorg kan gebruiken en wil het ook graag leren.

### Welke drempels kunnen een rol spelen?

- > Ik wil graag leren maar ik weet niet waar ik moet beginnen of bij wie ik hulp kan krijgen.
- > Ik heb geen familie, vrienden of kennissen om mij heen die antwoord hebben op mijn vragen.
- > Ik ben niet gewend dat ik om hulp kan en mag vragen.
- > Ik heb een taalbarrière.

### Wat is het voordeel voor mij?

- > Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen.
- > Ik wil de controle hebben over mijn eigen zorg en bij mijn medische gegevens kunnen.
- > Ik begrijp vaak wel de voordelen van digitale zorg maar heb er nog geen toegang tot.
- > Ik kan ook een mantelzorger zijn die het wil leren om iemand in mijn omgeving te helpen.

### Wat helpt mij?

- > Vraag mij welke kennis ik al heb en praat hier verder over met mij.
- > Als ik een taalbarrière heb dan zou een sleutelfiguur die mijn taal spreekt veel voor mij betekenen. Het zou fijn zijn als deze persoon ervaring heeft met het zorgsysteem en weet welke kennis er bij mij ontbreekt. Een vertaalapp zou heel handig zijn om met mij een goed gesprek te voeren.

- > Ga er niet vanuit dat ik iets al ken/niet ken. Leg aan mij de verschillende mogelijkheden van ondersteuning voor.
- > Ik heb niet altijd stap-voor-stap uitleg nodig. Ik heb wel iemand nodig die mij helpt opstarten.
- > Leg mij breed uit 'hoe dingen werken'. Bijvoorbeeld dat ik naar de bibliotheek kan met vragen over digitale dingen, en daar vaak ook (gratis) lessen zijn. Zijn er nog meer plekken waar ik hulp kan krijgen?

### Een vervolgesprek over digitale zorg

- > Vraag of iemand graag in contact wil komen met anderen die ook hulp zoeken. Verwijs de persoon door naar plekken waar deelnemers samenkomen. Zoals een buurthuis voor een goed gesprek. Of een bibliotheek voor een cursus.
- > Voor mensen met een taalbarrière door een migratieachtergrond of omdat ze moeite hebben met lezen en schrijven zijn er veel organisaties die hulp bieden bij o.a. de bibliotheek en het taalhuis. Vraag of er interesse is en verwijs door naar cursussen of andere vormen van ondersteuning.
- > Deze persoon heeft vaak wel motivatie om gelijk aan de slag te kunnen, maar heeft hulp nodig bij de opstart. Op de lange termijn is het alleen een kwestie van monitoren en vragen hoe het gaat. Bied te allen tijde ruimte voor vragen.



**Pharos Expertisecentrum  
Gezondheidsverschillen**

Arthur van Schendelstraat 600

3511 MJ Utrecht

[www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)