

Uitwerking online interview DigiVitaler juli 2022

Hieronder vind je de uitkomsten terug van de online interviewsessies DigiVitaler, met aanvullingen vanuit Stichting Digisterker. De sessies vonden plaats op 7 juli en 12 juli.

De uitkomsten zijn gerubriceerd in een aantal onderwerpen. Per onderwerp vind je vragen en de bijbehorende antwoorden.

Onderwerpen:

- Vorm en inhoud van het DigiVitaler-aanbod
- Samenwerking met (zorg)partners
- Promotie/werving en niveau deelnemers
- Werven en opleiden (vrijwillige) docenten
- Kosten/vergoedingen

Vorm en inhoud aanbod

1. **Is het nodig om DigiVitaler als aparte cursus aan te bieden? Of kunnen lessen van DigiVitaler bij de Digisterker-cursus aangeboden worden? Dit ook omdat het niveau van de deelnemers kan verschillen en ze soms nog moeten leren werken met DigiD.**

Er zijn verschillende vormen waarin je DigiVitaler kunt aanbieden, vanwege de lesopzet van de lessen. Hierbij kun je in groepen werken, maar de lessen zijn ook één-op-één te geven.

- Een cursus geven (van 3, 4 of 5 bijeenkomsten). Per bijeenkomst behandel je 1 of 2 lessen van het lesprogramma.
- Een workshop (reeks) geven. Dus diverse lessen in een op zichzelf staande workshop behandelen, waarbij mensen vrij zijn om – anders dan bij een cursus- één of meerdere lessen te volgen.
- Onderdelen van DigiVitaler aan de cursus Digisterker toevoegen. Bijv. een combinatiecursus Klik & Tik, Digisterker en DigiVitaler of Digisterker aanvullen met 1 of meer lessen van DigiVitaler.
- Ook in het IDO kun je bij vragen over digitale zorg de filmpjes of demo's van DigiVitaler laten zien ter ondersteuning van je antwoord.
- In een Digi-spreekuur kun je aandacht aan een les geven of voor het beantwoorden van vragen over een digitaal zorg-onderwerp de lessen erbij pakken. Bijv. de filmpjes en demo van het patiëntenportaal huisarts laten zien.

Afwegingen voor een aparte cursus DigiVitaler:

- Meer tijd om diepgang aan te brengen en te zorgen dat het geleerde beklijft. Ervaring leert dat mensen tijd nodig hebben en herhaling zorgt voor leereffect.
- In het algemeen vinden deelnemers het vaak gezellig om met elkaar op te trekken in een cursus. Zo ondervinden ze steun en herkenning bij elkaar.

Afwegingen voor lessen DigiVitaler als onderdeel van een Digisterker-cursus:

- Je hoeft minder inzet te plegen op werving deelnemers (voor maar één cursus in plaats van twee workshops).
- Je hebt je (vrijwillige) docent mogelijk minder nodig (afhankelijk van het aantal bijeenkomsten van je cursus).

Afwegingen voor workshops DigiVitaler:

- Deelnemers hebben vrijheid te kiezen op basis van interesse voor een bepaald onderwerp, welke workshop ze willen volgen.
- Deelnemers hoeven zich niet voor langere tijd vast te leggen.

Over DigiD/inloggegevens:

- Men hoeft om aan DigiVitaler deel te kunnen nemen, niet persé een DigiD of inloggegevens voor het patiëntenportaal te hebben. De oefenomgevingen van de patiëntenportalen huisarts en ziekenhuis zijn klikbare demo's.
- Maar mocht je ervoor kiezen om na het oefenen met de demo-omgeving in te gaan loggen op de eigen mijn-omgeving van de deelnemer, dan is het hebben van (kennis van) een DigiD of inloggegevens nodig. Check dit tijdens een intake. Mochten ze dit nog niet hebben, regel dit evt. vooraf in een aparte afspraak.

2. Hoe bepaal je bij een cursus DigiVitaler de inhoud: bedenk je dit vooraf, of laat je dit afhangen van de leerwensen van de deelnemers?

Dit wordt verschillend gedaan:

- Soms is de inhoud van de cursus vooraf helemaal vastgelegd.
- Soms is dat deels vooraf bepaald, en wordt er ruimte in de bijeenkomst(en) vrijgehouden voor leerwensen die vooraf /gaandeweg zijn geïnventariseerd.

3. Welke lessen worden meestal behandeld in een cursus?

Bij een cursus behandelen de meeste bibliotheken de volgende lessen:

- Introductieles digitale zorg
- Patiëntenportaal huisarts en ziekenhuis
- Thuisarts.nl
- Apotheek.nl
- Videoconsult
- Gezondheidsapps

4. Hoe bied je het aanbod aan in een doorgaande leerlijn?

Er zijn voorbeelden waarbij bibliotheken bewust kiezen voor een doorgaande leerlijn van Klik & Tik, Digisterker-cursus en DigiVitaler-cursus of -workshop(reeks). Voordeel is dat er dan makkelijker doorstroom naar de volgende cursus plaats kan vinden.

5. Hoe zorg je dat deelnemers oefenkilometers kunnen blijven maken?

Voorbeelden die genoemd zijn:

- Digitale inloopspreekuren
- Terugkomdagen

Thuis oefenen:

- Voor DigiVitaler met het cursistaccount inloggen op <https://digivitaler.nl/>. Daar kan men de video's, oefeningen, quiz en tips nazien.

6. Hoe zit het met privacy/geheimhouding wanneer mensen werkelijk gaan inloggen op hun eigen mijn-omgeving?

Als bibliotheekmedewerker heb je volgens je CAO een geheimhoudingsverklaring. Je mag dan wel, met toestemming van de deelnemer, meekijken in een mijn-omgeving of in een brief van iemand. Maar je logt niet in voor hen, dat doen ze zelf.

Vrijwilligers kun je ook een dergelijke geheimhoudingsverklaring laten tekenen.

Vanwege het IDO is er een landelijke handreiking hoe je hulp kunt bieden. Deze kun je ook gebruiken bij de uitvoer van Digisterker/DigiVitaler:

<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/documents/bbv-Hulp-bieden-binnen-het-IDO-KB-SPN-2021.pdf>

Samenwerking met (zorg)partners

7. Waarom zou je samenwerken met een (zorg) partner en hoe pak je de samenwerking met (zorg)partners aan?

Veel zorgverleners en zorgorganisaties buigen zich over de vraag hoe zij ervoor kunnen zorgen dat digitale zorg bereikbaar en toegankelijk wordt voor iedereen die dat wil. Het is daarom in het voordeel van de zorgpartners dat hun patiënten meer digitaal vaardig worden. Als bibliotheek kun je vanuit je maatschappelijke educatieve rol daarop inspelen, door hulp en leermogelijkheden aan te bieden.

In [dit document over bouwen aan een netwerk in de zorg](#) lees je handige tips.

8. Hoe kom je in contact met (zorg)organisaties?

- Via overkoepelende huisartsenorganisaties kun je in contact komen met individuele huisartsenpraktijken. Deze vind je hier: open-eerstelij.nl/regionale-coalitie-vinden/. Je kunt deze praktijken natuurlijk ook zelf benaderen, zeker als je een warm contact hebt. Maar via een overkoepelende organisatie is je bereik wat groter en heb je een contactpersoon daar die er met jou mede aandacht voor kan hebben.
- Voor ziekenhuizen: via medewerker (patiënten)communicatie of digitale zorg.

9. Wat is in die samenwerking een mogelijke rolverdeling?

Als Bibliotheek kun je:

- De opzet van de cursus/workshop maken
- De organisatie en uitvoering ervan op je nemen
- Communiceren (intern en extern) over het programma DigiVitaler
- De beoogde PR middelen (zoals flyers) maken
- Impactmeting doen

De zorgpartner kan:

- Deelnemers doorverwijzen naar Bibliotheek (evt. via de helpdesk)
- Inhoudelijk meedenken met de opzet van de cursus of workshop, evt. op maat maken voor zorgpartner
- Aanwezig zijn bij een bijeenkomst of workshop en toelichten over eigen patiëntenportaal
- Communiceren (intern en extern) over het programma DigiVitaler / ander (digitaal) aanbod Bibliotheek
- Ambassadeursrol (intern) en naar de regio (extern) in zorgnetwerken

Promotie/werving en niveau deelnemers

10. Hoe werf je deelnemers het beste?

Er zijn meerdere manieren om je deelnemers te bereiken. Denk hierbij aan promotie via:

- Aanwezige en (oud-)cursisten – zijn goede ambassadeurs en eventueel deelnemers vanuit doorgaande leerlijn of ander (camouflage) aanbod dat je hebt
- Eigen medewerkers en vrijwilligers bibliotheek en dan vooral diegene die actief zijn op gebied van basisvaardigheden, zoals je taalhuiscoördinator
- Het IDO – de mensen die hier vragen stellen, zijn potentiële deelnemers
- Medewerkers samenwerkingspartners als Seniorweb, welzijn, onderwijs (ROC), voedselbank etc.
- Verenigingen/groepen (vrouwenvereniging, kerk, ouderenbonden, buurthuizen, sport etc.)
- Lokale preventieakkoorden en stuurgroepen Taalhuis
- Gemeente
- Zorgorganisaties (overkoepelende huisartsenorganisaties, individuele huisartspraktijken (en dan ook via de praktijkondersteuners/doktersassistenten), ziekenhuizen, apotheek, GGD, fysio, woonzorgcentra). NB: huisartsen die bezig gaan met het patiëntenportaal, mailen daarover met hun patiënten. Kijk of het lukt om bij deze mailing aan te sluiten
- Zorgnetwerkoverleggen
- Aansluiting op landelijke weken rondom het thema: bijv. Week van de Digitalisering / Lezen en Schrijven / van het Geld etc.

Promotie aanbod nieuw cursusseizoen

Sommige bibliotheken promoten op een bepaald moment in het jaar weer het nieuwe cursusseizoen. Dit is een moment om met aanwezigen te spreken en ze te enthousiasmeren voor deelname aan je basisvaardigheidsaanbod.

Promotie cursus met een startbijeenkomst

Of begin je cursus/workshop(reeks) DigiVitaler met een zogenoemde startbijeenkomst: een avond waarop je je cursus/workshop(reek)s DigiVitaler promoot door algemeen iets te vertellen over (de opkomst van) digitale zorg en het belang ervan en wat je in de cursus/reeks gaat behandelen.

Promotie door de straat op te gaan

Op bepaalde momenten letterlijk de straat op gaan en promoten op de markt of bij ingang supermarkt of in een winkelstraat. Ga het gesprek aan, hoor wat leeft bij iemand, vertel wat jouw bibliotheek kan bieden.

Promotiekanalen

Website, sociale media, nieuwsbrief, persbericht lokale krant, huis-aan-huisblad, rtv, flyer, poster, narrowcasting filmpjes of schermen.

Plan je aanbod handig in (waar kan aansluitend op elkaar) en lok mensen ook met leuk (camouflage)aanbod.

Een en ander blijft maatwerk, afhankelijk van de situatie in jouw gemeente.

11. Hoe motiveer ik deelnemers om zich verder te willen ontwikkelen? (ze komen soms met een specifieke vraag, maar gaan daarna niet verder)

Het is herkenbaar dat sommige deelnemers alleen hulp willen bij een specifieke vraag. En (helaas) niet willen verder gaan met ander aanbod. Laat deze mensen weten waar ze hun hulp kunnen krijgen (bij jouw bibliotheek of een partnerorganisatie).

Andere deelnemers willen juist graag leren en zijn dus wel gemotiveerd om een cursus te volgen.

12. Waar vind ik de marketing toolkit DigiVitaler?

Deze vind je op de website van de landelijke huisstijl:

<https://www.landelijkehuisstijl.nl/nl/c/50618/digivitaler>

Je vindt hier:

- Drukwerk: Aanpasbare poster en flyer
- Documenten: Teksten persbericht en promotiemateriaal
- Digitale materialen: Banners social media en web, narrowcasting en promotiefilmpjes voor partners en zorgconsumenten (personaliseerbaar)

13. Is het zinvol om een intake vooraf aan een cursus of workshop DigiVitaler te doen?

Ja:

- Je kunt uitleggen wat de bedoeling van je aanbod is en verwachtingen checken.
- Ook kun je vragen stellen om te in te schatten wat het digivaardigheidsniveau is en benoemen wat iemand minimaal moet kunnen om aan DigiVitaler mee te doen.
- Je kunt vragen of iemand al een DigiD of inloggegevens patiëntenportaal heeft en er al dan niet mee kan werken.

- Ook kun je dan evt. praktische zaken afstemmen, zoals of ze een eigen apparaat mogen meenemen.

Dit alles om te zorgen dat iemand bij het juiste aanbod terecht komt en een optimale leerervaring krijgt. Daarnaast kun je acute vragen van iemand al afvangen en iemand daarmee helpen. Dit kan bijv. vanuit het Informatiepunt Digitale Overheid of een spreekuur op afspraak.

14. Hoe ga je om met het verschil in niveau van digitale vaardigheden van deelnemers?

Tijdens een intakegesprek kun je vragen stellen over de digitale vaardigheden van iemand. Daarmee kun je inschatten op welk niveau iemand zit en of de cursus waarvoor degene zich heeft aangemeld, de best passende cursus is. Als het niveau nog niet voldoende is, is aan te raden om eerst Klik & Tik aan te bieden.

Werven en opleiden (vrijwillige) docenten

15. Werk je met vrijwilligers of betaalde docenten?

Bibliotheken werken wisselend met betaalde en vrijwillige docenten. Het voordeel van betaalde krachten is dat je ze makkelijker inplant voor bepaalde dagdelen. Bij vrijwilligers moet het meer passen in hun andere werkzaamheden.

16. Krijgen de (vrijwillige) docenten een opleiding en wanneer?

Docenten kunnen een DigiVitaler-docenteninstructie volgen. Dit is niet verplicht voor gecertificeerde Digisterker-docenten, maar sterk aan bevolen omdat het ze op weg helpt in de voorbereiding.

Docenteninstructies zijn in principe online, maar kunnen bij voldoende deelnemers ook op locatie gegeven worden. Aanmelden van docenten voor de instructie kan via [dit formulier](#).

Kosten/vergoedingen

17. Zijn er bibliotheken die kosten berekenen voor deelname aan de cursus?

Dit is verschillend:

- Sommige bibliotheken berekenen basiskosten op basis van het aantal lessen, soms inclusief het materiaal. Soms exclusief, dan komen daarbovenop kosten voor het cursusmateriaal en/of koffie/thee/huur (externe) locatie.
- Sommige bibliotheken berekenen alleen kosten voor het cursusmateriaal.
- Bij sommige bibliotheken is het gratis.

18. In hoeverre bieden zorgpartners financiële ondersteuning voor het feit dat de bibliotheek hun patiënt/cliënt helpt/leert op gebied van digitale zorg/gezondheidsvaardigheden?

Het is nu niet bekend of dit in bepaalde regio's het geval is. Huisartsen hebben gelden vanuit het OPEN-project om de online inzage in het patiëntendossier uit te voeren. Maar dit is niet voldoende om ook patiëntenondersteuning (door bibliotheken) te financieren. De financiering van een huisarts is conform de overeenkomst die ze met zorgverzekeraars hebben en laat hier ook weinig ruimte voor.

Eén bibliotheek geeft aan op dit moment met de subsidie digitale inclusie en subsidie vanuit gemeente wel rond te kunnen komen en daarmee betaalde krachten te kunnen inzetten op het onderwerp digitaal.

Tip: Deel je vragen en ervaringen ook in de Biebtobieb groep DigiVitaler.