

# De bibliotheek helpt

Monique Kromhout werkt als bibliothecaresse en is daarnaast betrokken bij projecten van Sleutelnet rondom digitale zorg voor burgers. Zij benadrukt daarbij het belang van inclusie van burgers met beperkte taal- en digivaardigheden.

“Websites van zorgverleners en portalen zijn vaak vrij ontoegankelijk, zeker voor NT2-ers, mensen met Nederlands als tweede taal”, stelt Monique. Zij geeft aan dat er vaak moeilijke woorden instaan en dat deze vaak onoverzichtelijk zijn. “Mensen met gemiddelde taalvaardigheden herkennen woorden als ‘inloggen’ zonder te lezen. Voor een grote groep die minder taalvaardig zijn, is dat lastig.” Monique geeft aan dat de huisartsen hiervan op de hoogte zijn en de cliënten die wat extra hulp kunnen gebruiken naar de bibliotheek doorsturen.



**“Wij bieden al lange tijd digitale cursussen aan. Hiermee ondersteunen wij ook dat mensen toegang krijgen tot hun digitale zorg”**

Samen met Monique zijn een aantal tips geïnventariseerd voor zorgverleners. “Daarbij kan je denken aan een logische indeling van websites en portalen: waarbij bijvoorbeeld inloggen of een nieuwe afspraak maken op een intuïtieve plek staan.” Bovendien geeft Monique aan dat het simpel houden van de taal belangrijk is. “Woorden als: noodgeval, raadplegen, verklaren en annuleren kunnen te moeilijk zijn, waardoor mensen afhaken. Daarnaast zijn mensen bang om ‘het fout te doen’ en nemen daardoor een risico met hun gezondheid. Het vraagt dus een hoog niveau van taalvaardigheid, en zelfverzekerdheid daarover, om met deze portalen om te kunnen gaan.” Naast het letten op de taal, is het belangrijk dat zorgverleners al hun patiënten wijzen op de digitale zorg die zij aanbieden. “Men neemt vooral advies aan van de zorgverlener”, zegt Monique. Tenslotte de oproep aan zorgverleners om cliënten door te sturen naar bibliotheken in de regio omdat die een ruim aanbod aan ondersteuning, ook toegespitst op zorg, hebben.

