

---

# NETWERK DIGITALE INCLUSIE CREËERT RAZENDSNEL VANGNET VOOR VRAGEN OVER CORONACHECK-APP

Interview

Laatst bijgewerkt: 30 november 2021

---

**Huisartsen werden deze zomer platgebeld met vragen over de CoronaCheck-app. Het Netwerk Digitale Inclusie 55+ reageerde razendsnel en zette binnen een week een ondersteuningsdienst op. ‘Dit laat zien hoe belangrijk sterke netwerken zijn.’**

Binnen een week van hulpvraag naar daadwerkelijke hulp. Als het moet, dan kan het. Zeker in Rotterdam. Dat toonde het Netwerk Digitale Inclusie 55+ deze zomer. In een overleg vertelden 2 huisartsen, aangesloten bij huisartsencollectief IZER, dat ze veel vragen kregen over de CoronaCheck-app. Vragen die zij niet konden beantwoorden; niet alleen inhoudelijk, maar ook vanwege tijdgebrek. Bij dat overleg waren onder meer Veronique Vaarten (wmo radar, Coalitie Erbij Rotterdam) en Jan Pons (Rotterdam eHealth Agenda). ‘Jan en ik zeiden meteen: hier moeten we iets mee,’ vertelt Veronique.



## Hulp in onder meer bibliotheeklocaties

Het Netwerk Digitale Inclusie 55+ werd ingeschakeld, waarbij ruim 35 organisaties betrokken zijn, waaronder de Bibliotheek Rotterdam, welzijnsorganisaties en Rotterdam eHealth Agenda. Het doel: 55-plussers in Rotterdam ondersteunen bij het volwaardig meedoen in de digitale wereld. Om de vragen over de CoronaCheck-app en het papieren vaccinatiebewijs te kunnen beantwoorden, werd extra

ondersteuning in de bibliotheeklocaties Centrum, Zuidplein en Ommoord neergezet. Vanuit het centrale telefoonnummer wordt ook doorverwezen naar Huizen van de Wijk in meerdere gebieden. Ouderen worden dicht bij huis geholpen door de welzijnsinstelling in hun buurt.

## **Intensieve ondersteuning**

Huisartsenpraktijken kunnen eenvoudig een optie toevoegen aan hun telefonische keuzemenu. Patiënten worden daarmee direct naar de bibliotheek verwezen. Medewerkers helpen mensen telefonisch of op locatie, vertelt Merit van Breukelen, projectmanager van Digitale Inclusie 55+. 'Met name de koppeling tussen de CoronaCheck-app en het DigiD is lastig. Duidelijk is dat ondersteuning op dit thema niet binnen 2 minuten gedaan is. Soms ben je 15 tot 20 minuten bezig. Die tijd hebben huisartsen gewoon niet. We zijn blij dat we de huisartsenpraktijken kunnen ontlasten, zodat zij zich kunnen focussen op hun dagelijkse werk.'

## **Aansluiting Trevvel**

Naast huisartsen wijzen ook welzijnsorganisaties en andere partijen hun cliënten op de ondersteuning, zoals doelgroepenvervoerder Trevvel. 'Wij vervoeren niet alleen mensen, maar hebben ook oog voor hun welzijn,' vertelt manager sociaal Petra de Reus. 'We bedienen zo'n 22.000 mensen door heel Rotterdam. Een groot deel van hen valt onder de doelgroep die de Digitale Inclusie 55+ bedient. Ook wij krijgen regelmatig vragen over digitale zaken, waaronder de CoronaCheck-app. Zo kunnen wij mensen doorverwijzen.'

## **Veel Rotterdammers geholpen**

In totaal werden sinds half juli zo'n 1.300 Rotterdammers (gemiddelde leeftijd: 71 jaar) geholpen met hun vragen over de CoronaCheck-app. 'Dat is een heel mooi aantal. Inmiddels hebben mensen ook vragen over het aanvragen van de gratis zelftests die de overheid aanbiedt,' zegt Merit van het Netwerk Digitale Inclusie 55+.

'Uit een onderzoek van de Universiteit Twente uit 2019 bleek dat 51 procent van de 55-plussers zich niet digitaal vaardig genoeg voelt om volledig mee te kunnen doen. Voor veel Rotterdammers is het lastig om de communicatie vanuit de landelijke overheid goed te begrijpen en de benodigde digitale handelingen te verrichten. In algemene zin worden ouderen wel steeds digivaardiger, maar er is nog altijd een groep die er moeite mee heeft. We zijn blij dat we hen kunnen helpen. Het maakt het soms abstracte begrip "digitale inclusie" concreet: wat het voor een groep mensen betekent als ze niet digitaal kunnen meekomen. Het toont aan hoe belangrijk digitale vaardigheden zijn.'

## **De kracht van het netwerk**

Dat de hulp binnen een week van de grond kwam, zegt volgens Veronique van wmo radar en Coalitie Erbij Rotterdam alles over het netwerk in Rotterdam. 'Dit laat zien hoe belangrijk sterke netwerken zijn. Niemand kan dit alleen zo goed en snel voor elkaar krijgen. We kennen elkaar goed en de lijntjes zijn kort. Daarnaast voelden we allemaal de urgentie: iedereen maakte tijd vrij en ging aan de slag. Merit slaagde er razendsnel in om een centraal telefoonnummer beschikbaar te stellen. Daardoor is het gelukt. En dat midden in de zomervakantie.'

Petra vult aan: 'De rol van Trevvel is bescheiden, maar ik ben trots dat we hieraan kunnen bijdragen. Vaak vinden we dingen vanzelfsprekend, maar nu mogen we best gepaste trots tonen.'

## **Verbluft**

'IZER was verbluft dat we dit zo snel hebben gerealiseerd,' besluit Jan Pons namens de Rotterdam eHealth Agenda. 'Dit toont aan dat we in Rotterdam effectief en snel kunnen samenwerken om dingen voor elkaar te krijgen. We hebben de werkdruk bij huisartsen verlaagd én de digivaardigheid onder Rotterdammers verder vergroot. Dat is precies waarvoor het Netwerk Digitale Inclusie 55+ bestaat.'

Verkorte versie van [het interview](#) door [Rotterdam Health Agenda](#).