

Tussenrapportage uitkomsten procesevaluatie CoronaCheck
Gebruik door mensen die niet digitaal vaardig zijn

ANBO: Ouderenbond, vereniging én belangenorganisatie voor ouderen in Nederland
PHAROS: Het landelijk expertisecentrum Pharos draagt bij aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen.

Introductie

De aanleiding voor dit onderzoek is een bericht op de NOS site over het gebruik van CoronaCheck door ouderen die niet digitaal vaardig zijn (1). In dit bericht gaf de ANBO aan zich zorgen te maken over de toegankelijkheid van deze procedure voor hun doelgroep. In het kader van onze procesevaluatie (2) hebben wij daarop besloten om ook te kijken naar eventuele knelpunten die spelen rondom gebruik van CoronaCheck door mensen die niet digitaal vaardig zijn. Daarnaast hebben we gekeken naar mogelijkheden om de toegankelijkheid te verbeteren. Hiervoor zijn we in gesprek gegaan met professionals van de ANBO, PHAROS en de Openbare Bibliotheken. De openbare bibliotheken spelen een belangrijke rol bij het ondersteunen van mensen die moeite hebben met digitalisering. Een interview met de openbare bibliotheken vindt komende vrijdag (25 juni 2021) plaats. In dit rapport worden de bevindingen tot nu toe beschreven.

Achtergrond

Ondanks het feit dat Nederland kampioen internettoegang is, zijn veel burgers digitaal niet vaardig. Door de overheid wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologie om dienstverlening voor burgers te optimaliseren. Voor veel mensen is dit handig maar niet voor iedereen: 11% van de volwassenen tot 65 jaar is niet digitaal vaardig en bij ouderen is deze proportie nog hoger (3). De proportie niet digitale vaardigen is het hoogst bij oudere bevolkingsgroepen (>65 jaar), bij lager opgeleiden en bij etnische minderheden (tabel 1).

Tabel 1: in Nederland heeft 98% van de huishoudens internettoegang (2019) (5)

Groep	Proportie Nederlanders zonder minimale digitale vaardigheden.
25-54 jaar, hoog opgeleid (2019)	4%
55-74 jaar, hoog opgeleid (2019)	11%
25-54 jaar, laag opgeleid (2019)	36%
55-74 jaar, laag opgeleid (2017)	64%
Niet in de EU geboren (2019)	27%
Gepensioneerd (2019)	43%
Werkloos (2019)	15%

Onderzoeks methode

Half juni zijn drie interviews afgenomen met professionals van deVWS, de ANBO en PHAROS. De thema's die in deze gesprekken aan bod zijn gekomen waren: betrokkenheid van de organisatie bij mensen met lage digitale vaardigheden, eventuele ervaringen met CoronaCheck/testen voor toegang, feedback op de huidige procedure voor CoronaCheck (zowel voor evenementen als voor reizen naar het buitenland), tips of adviezen om de huidige procedure te optimaliseren voor mensen die niet digitaal vaardig zijn.

Belangrijkste bevindingen

De ANBO ondersteunt ouderen bij het gebruik van technologie door middel van filmpjes en gidsen. Een deel van de ouderen kan prima overweg met internet maar een groot deel vindt het moeilijk en heeft hij ook hulp bij nodig. Bijvoorbeeld voor het gebruik van DigID zijn sommige ouderen afhankelijk van hun kinderen of belastingadviseurs. Bovendien is het gebruik van DigID bij mensen die niet digitaal vaardig zijn nog steeds niet vanzelfsprekend, aldus PHAROS. Misbruik ligt dan op de loer aldus de ANBO medewerker.

Vaccinatie- en test bewijs op reis

Voor het gebruik van coronacheck op internationale reizen is een niet digitale route uitgedacht. De hoofdroute gaat via internet maar mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van computers kunnen toch een test of vaccinatiebewijs krijgen via PostNL. Maar dit is complex en deze optie wordt niet aangeboden voor toegang tot evenementen. Dit komt onder andere doordat de geldigheid van de test voor evenementen maar 40 uur is en deze procedure via PostNL is dan niet snel genoeg.

Het maken van een testafpraak (bij niet gevaccineerde mensen) voor internationale reizen kan waarschijnlijk binnenkort telefonisch bij de GGD, maar dit is nog niet helemaal rond. Het is volgens VWS erg ingewikkeld om met alle geldende privacy regels en snelle procedure uit te rollen met name door gebruik van verschillende externe dislocaties. Als het wel rond is kan het maken van een afspraak zonder gebruik te maken van digitale middelen door de burger.

Uit een door de ANBO uitgevoerde peiling blijkt dat een grote groep CoronaCheck wel interessant vindt maar dat 70% tot liever een papieren uitdraai meenemen op vakantie. Dat geeft een gevoel van zekerheid, je hoeft niet te twifelen over de werking van de telefoon of over internetbereik papier werkt altijd. Het wordt als positief gezien dat de procedure voor het reizen volledig zonder computer plaats kan vinden. Zolang mensen niet aan een computer vastzitten is het goed. Wel vraagt men zich af of het vaccinatie- of testbewijs niet gewoon naar iemands postadres gestuurd kan worden, waarom moet dat via PostNL?

Vaccinatie- en test bewijs voor evenementen

Voor het gebruik van CoronaCheck bij evenementen is geen analoge route beschikbaar. VWS gaat er vanuit dat mensen die geen computer of e-mailadres hebben gebruik kunnen maken van hun sociale netwerk. De ANBO en PHAROS vinden dat de procedure voor evenementen en bijeenkomsten ook toegankelijk zou moeten zijn voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en/of geen computer hebben. Dat is nu niet het geval omdat het maken van een afspraak alleen digitaal kan. Ook het ontvangen van de test uitslag gaat via een e-mail adres. Uiteindelijk kan de QR code wel geprint worden maar dit gaat via een website.

Het wordt gezien als een zwaktebod dat mensen zonder computer naar iemand toe moeten om een bewijs te regelen: *“als je iets doet voor de publieke zaak moet dit toch eigenlijk wel voor iedereen toegankelijk zijn (ANBO).”* Voor het bewijs moet gebruikt gemaakt worden van een QR code maar veel ouderen en niet digitaal vaardigen zullen niet weten wat dat is. Bovendien werkt niet alles in één keer goed waardoor mensen snel zullen denken dat het aan hun ligt en afhaken. Mensen met slechte digitale vaardigheden moeten relatief meer moeite doen om toegang te krijgen tot evenementen of reizen in vergelijking met mensen die wel digitaal vaardig zijn. De PHAROS vindt de procedure voor evenementen via testen voor toegang.nl ingewikkeld omdat er veel verschillende stappen gevraagd worden. De doelgroep van deze organisatie hangt vaak af voordat ze echt begonnen zijn. Er ontstaat dan het gevoel van niet mee kunnen komen. Simpel taalgebruik is heel belangrijk. Wat helpt is om mensen stap voor stap door het proces heen te helpen.

Niet iedereen durft om hulp te vragen en er zijn ook mensen die geen of nauwelijks een sociaal netwerk hebben, *“denk bijvoorbeeld aan gehandicapten, migranten of analfabeten (PHAROS).”* Bovendien moet men met medische privé informatie naar bureaus of bekendtoegaan en dit is niet wenselijk. Het gaat om een relatief grote groep mensen die niet afhankelijk gemaakt zou moeten worden van derden, volgens PHAROS en de ANBO.

Opties voor verbetering die gegeven zijn door de respondenten:

- * Organisaties hebben aangegeven mee te willen werken mee te willen denken met de overheid aan oplossingen voor een doelgroep. VWS kan organisaties ondersteunen door een website ter beschikking te stellen met alle nodige informatie, posters, brochures en filmpjes. Organisaties kunnen dan daar informatie ophalen en delen met hun achterban.
- * Binnen de laagopgeleiden en niet Nederlandse populatie heerst veel wantrouwen ten opzichte van de overheid. Voorlichting zou dan ook het beste gegeven kunnen worden door maatschappelijke organisaties dicht bij mensen in de buurt, in de wijken. Het liefste ook offline.
- * Wellicht is het mogelijk voor mensen vanaf een bepaalde leeftijd gebruik te laten maken van het gele boekje (vaccinatiebewijs) bij toegang voor evenementen.
- * Een alternatief zou kunnen zijn om mensen een telefoonnummer te geven dat ze kunnen bellen om een afspraak te maken voor een test (voor evenementen). Wellicht kan deze groep naar het testen gebeld worden met een code die dan op de computer kan worden ingevoerd. Ook zou je bij een Teststraat even kunnen wachten op een papieren uitslagformulier met QR code waardoor helemaal geen computer of

emailadres meer nodig is. De respondent van de ANBO verwacht dat mensen wel even willen wachten op zo'n formulier.

- * Fysieke punten waar mensen terecht kunnen met vragen kunnen helpen bijvoorbeeld in taalhuizen of bibliotheken kunnen helpen. Zo kan een grote groep mensen alsnog gebruik maken van de digitale weg maar wel extra ondersteuning.
- * Op het vliegveld of andere reislocaties kunnen loketten geopend worden om mensen te helpen bij het gebruik van CoronaCheck.
- * Eventueel kan men op de vaccinatie locaties een loket openen waar mensen met CoronaCheck vragen terecht kunnen, bijvoorbeeld voor het installeren van de app of voor het uploaden van de vaccinatiegegevens.

Referenties

1. Vanaf morgen weer naar evenementen en wedstrijden met de CoronaCheck-app | NOS [Internet]. [cited 2021 Jun 22]. Available from: <https://nos.nl/artikel/2383618-vanaf-morgen-weer-naar-evenementen-en-wedstrijden-met-de-coronacheck-app>
2. Doorlopende evaluatie CoronaCheck Achtergrond.
3. Rijksoverheid. Digitale vaardigheden ontwikkelen | Taal, rekenen en digitale vaardigheden | Rijksoverheid.nl [Internet]. [cited 2021 May 13]. Available from: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/digitale-vaardigheden>
4. Monkman H, Kushniruk AW, Barnett J, Borycki EM, Greiner LE, Sheets D. Are Health Literacy and eHealth Literacy the Same or Different? *Stud Health Technol Inform.* 2017;245:178-82.
5. Eurostat - internet activities [Internet]. 2019 [cited 2020 Nov 19]. Available from: https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?query=BOOKMARK_DS-053730_QJD_2A8E1206_UID_-3F171EB0&layout=TIME,C,X,0;GEO,L,Y,0;INDIC_IS,L,Z,0;UNIT,L,Z,1;IND_TYPE,L,Z,2;INDICATORS,C,Z,3;&zSelection=DS-053730INDICATORS,OBS_FLAG;DS-053730UNIT,PC_IND;DS-053