



Iedereen digivaardig in de zorg! (onder mijn begeleiding!)

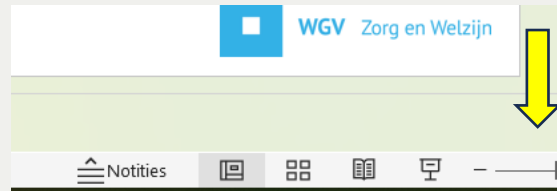
Een E-learning voor leidinggevenden en HR-professionals



Uitleg vooraf

Hoe werkt het?

Zet deze presentatie in de presentatiestand om de E-learning goed te kunnen doorlopen. Dat doe je door op het beeldschermicoon rechts onder te drukken.

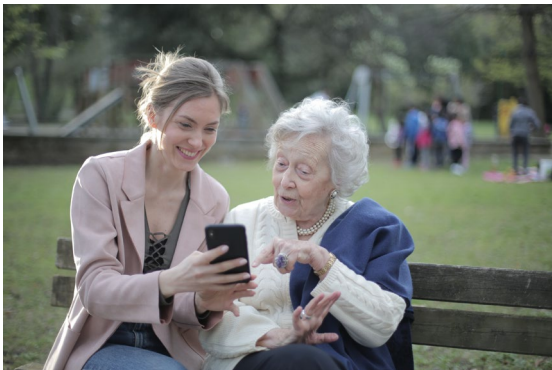


Je krijgt steeds **informatie**, gevolgd door **vragen** en we sluiten af met **leesvoer** en samenvattende **tips**.

Lees dus de tekst goed door, beantwoord de vragen voor jezelf en klik op het scherm en kijk of je het goed had.

Succes!

Inleiding



Welkom in deze E-learning over 'Leiding geven aan digitalisering' voor leidinggevenden en HR-professionals.

Het duurt ongeveer een kwartier de E-learning te doorlopen.

Na afloop weet je

- Waarom het belangrijk is om als organisatie in te zetten op vergroten van digitale vaardigheid van zorgpersoneel;
- Welke succesfactoren er zijn om een organisatie digivaardig te maken;
- Welke motivaties en weerstanden van zorgmedewerkers spelen rondom digitale vaardigheden;
- Wat jouw rol is bij de digitalisering van de zorg;
- Wat de verschillende technologiegebruikers zijn en hoe je als leidinggevende of HR medewerker deze types het beste kan begeleiden;
- Waar meer informatie te vinden is voor jou als nieuwsgierige lezer

Deze E-learning krijg je **gratis** aangeboden door werkgeversvereniging Flever en WGV Zorg en Welzijn en is ontwikkeld door Buro StrakZ.

Als werkgeversvereniging zien we digitale vaardigheden als een **belangrijk** thema voor de zorg van de toekomst en meer werkplezier en behoud van zorgprofessionals.



Tip!



Tip!

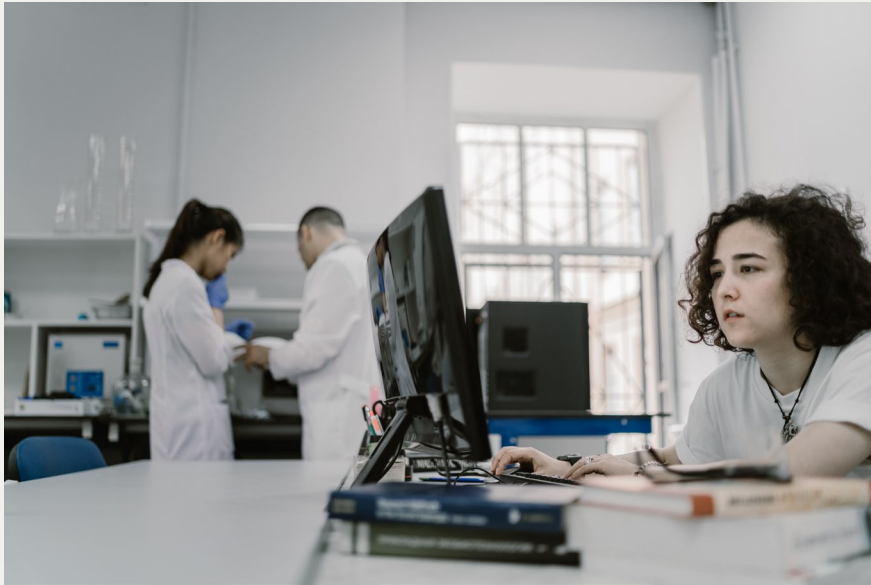
Zie je belangrijke informatie die je wilt onthouden of nog eens rustig door wilt lezen?

Aan het einde delen we een document met alle linkjes naar websites die verdiepende informatie bieden.

Veel plezier!

WE GAAN BEGINNEN!





1 Wat verstaan we in de zorg
onder 'digitaal vaardig' zijn?

1



Definitie

Wat versta jij onder digitale vaardigheden?

De Coalitie Digivaardig in de zorg definieerde het in 2018 als volgt:

“Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken”.

Daaronder vallen thema's als basisvaardigheden, privacy, applicaties, sociale media, mobiele apparaten, apps en instellingen, Office 365 en zorgtechnologie.

Concrete benodigde vaardigheden

Per sector is met mensen uit het werkveld uitgebreid onderzocht welke digitale vaardigheden minimaal nodig zijn voor de zorgprofessional om te kunnen werken in de zorg. Of de medewerker daar aan voldoet kan hij of zij zelf ondervinden door de zelfscan in te vullen met vragen over de eerdere genoemde thema's. De medewerker geeft dan aan hoe handig hij is in bepaalde onderdelen op een schaal van 1 tot 10. Deze gratis zelfscans vind je op www.digivaardigidezorg.nl. Tegen betaling kunnen de vragen ook in een onderzoeksomgeving ([subsite](#)) geplaatst worden waarmee je een geanonimiseerde meting kunt doen voor je teams of voor de hele organisatie.



Welke van deze vaardigheden wordt momenteel niet beschouwd als een vereiste basis digitale vaardigheid volgens de landelijke kerngroepen per sector?

- A Ik ben handig in het veilig inloggen met een twee-staps-verificatie uitvoeren via een tweede apparaat
- B Ik kan een datalek herkennen en melden op de juiste plek
- C Ik ben handig in het uitlezen van digitale data die voortkomt uit een wearable zoals een smartwatch, slimme pleister of slimme sensor
- D Ik ben handig in bestanden organiseren (een bestand opslaan, openen, sluiten, zoeken, hernoemen, verwijderen en een map aanmaken)

Opdracht 1



Feedback opdracht 1

C

Het goede antwoord is **antwoord C**.

Het uitlezen van data van wearables is een belangrijke vaardigheid voor de toekomst, maar op dit moment nog geen basisvereiste voor elke zorgprofessional. De test wordt met regelmaat geactualiseerd dus de kans dat deze vaardigheid in de toekomst wel als basis wordt gezien is groot.

Wat is het belangrijkste voordeel van een zelfscan in vergelijking met een computertoets?

- A Zorgprofessionals behouden zo meer regie over hun eigen leerproces
- B Digitale starters ervaren enorm veel stress bij het maken van een computertoets
- C Zorgprofessionals leren reflecteren wat een belangrijke vaardigheid is voor het werken in de zorg
- D Digitale starters krijgen zo inzicht in wat er minimaal van hen verwacht wordt

Opdracht 2



Feedback opdracht 2

B

Hoewel alle antwoorden waar zijn is het doorslaggevende antwoord **antwoord B**.

Een toets leidt tot veel onnodige stress en onzekerheid over de consequenties voor hun baan. Het nadeel van een zelfscan is wel dat mensen zichzelf vaak iets te rooskleurig scoren. Uit internationaal onderzoek blijkt zelfs dat mannen zichzelf gemiddeld een punt hoger scoren dan vrouwen 😊.

1. Benut de **zelfscan** om **inzicht** te creëren over de digivaardigheid van locaties maar ook om bij medewerkers duidelijkheid te scheppen over wat er minimaal van hen wordt verwacht aan digitale vaardigheden
2. Neem de benodigde vaardigheden op in het **functieprofiel** van de zorgprofessional. Voor de professionals in de VV&T sector en de VGZ-sector is dit al uitgewerkt door FWG Progressional people (zie leesvoer)
3. Wees er alert op dat voor digitale starters ook de zelfscan al **spannend** kan zijn om in te vullen. Garandeer **privacy** en laat de scan niet 'en plein public' invullen om de resultaten samen te delen met het team.
4. Zet een **digicoach** in (daar komen we later in de module op terug) om samen met [medewerkers](#) aan de slag te gaan om het gewenste basisniveau te bereiken.
5. Benadruk dat digitaal vaardig zijn **geen keuze** meer is maar een **noodzaak** voor de zorg. Bied de medewerker die dat nodig heeft **alle** hulp aan om basisvaardig te worden. Nu investeren is levenslang profiteren!

Tips!



Leesvoer

- Op www.digivaardigindezorg.nl kun je kiezen voor jouw sector en alle **zelfscans** en gratis leermiddelen inzien.
- Voor het **functieprofiel** inclusief digitale vaardigheden voor de VVT en VGZ-sector klik je hier:
[Nieuw: integratie digitale vaardigheden in functieprofielen - FWG Progressional People](#) voor de VVT en [Functiebeschrijvingen gehandicaptenzorg - Digivaardigindezorg](#) voor de VGZ-sector





2 Hoe gaat het nu met de digitale vaardigheid van zorgpersoneel?

2



Onderzoek



Er is onderzoek gedaan naar de digivaardigheid van zorgprofessionals in 5 sectoren, namelijk de gehandicaptenzorg, de VVT-sector, de GGZ, de huisartsenzorg en het ziekenhuis. (Voor Welzijn is er wel een zelfscan maar is er (nog) geen landelijk onderzoek gedaan).

We weten een aantal dingen:

- De ervaring leert dat de problemen in vrijwel elke organisatie **groter** zijn dan aanvankelijk verwacht.
- Dat heeft te maken met het **taboe** dat leeft op het thema en de veronderstelling dat medewerkers digivaardig zijn omdat ze thuis ook op Facebook en WhatsApp zitten en online aankopen doen.
- Daarnaast moeten zorgprofessionals gemiddeld met 17 **verschillende** applicaties werken die niet allemaal even intuïtief zijn.
- Uit de meeste onderzoeken blijkt dat hoe **hoger** de **leeftijd** van de medewerker is en hoe **lager** het **opleidingsniveau**, hoe groter de uitdagingen zijn op het gebied van digitale vaardigheden.
- Toch zijn er ook mensen met een hoog opleidingsniveau die uitdagingen ervaren en komen **jongeren** volgens zorgorganisaties **niet digivaardig** genoeg van school.

Veel medewerkers **compenseren** elkaars beperkte digitale vaardigheden waardoor de **starter niet verder** komt en de **digivaardige professional extra** werk heeft.

Wat verstaan we onder een afschuifstelsel rondom digitale vaardigheden?

- A De neiging van zorgprofessionals om ICT overal de schuld van te geven
- B De trend van zorgprofessionals om technologie te zien als een belemmering voor warme zorg
- C Het compenseren van zorgprofessionals door digitale taken af te schuiven of over te nemen van collega's

Opdracht 3



Feedback opdracht 3

C

Het goede antwoord is **antwoord C**.

Door de grote behulpzaamheid van zorgprofessionals is de bereidheid tot compenseren groot waardoor mensen langdurig onzelfstandig blijven en een groep collega's extra werk heeft door de hulp aan collega's. Het afschuifstelsel wordt in stand gehouden door zowel de 'afschuiver' als de 'overnemer'. 😊

**Bij digitale vaardigheden wordt vaak bij wijze van stimulans gezegd: 'Je weet niet wat je niet weet!'
Wat wordt daarmee bedoeld?**

- A Iedereen kan zijn of haar digitale vaardigheden verbeteren want je bent je vaak niet bewust van het feit dat je dingen slimmer kunt doen
- B Niet iedereen heeft inzicht in welke basis digitale vaardigheden nodig zijn voor de zorg
- C Mensen in de zorg zijn weinig explorerend, niet direct op zoek naar nieuwe kennis.

Opdracht 4



Feedback opdracht 4

A

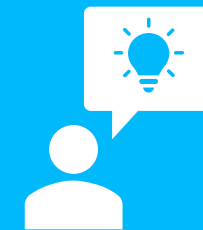
Het goede antwoord is **antwoord A**.

Hoewel alle antwoorden waar zijn, staat antwoord A centraal. De businesscase voor digitale vaardigheden zit bij de grote groep medewerkers in de zorg: de digivaardige professional. Ook bij hen is er een enorme 'winst' te behalen op het gebied van digitale vaardigheden. Mensen denken echter digivaardig te zijn. Ze zijn zich niet altijd bewust van het feit dat ze omwegen bewandelen, dat dingen sneller kunnen, efficiënter kunnen of dat er nieuwe technologie is die hun huidige digitale werk een stuk makkelijker kan maken.

Hoe zorg jij zelf dat je weet wat je niet weet?

Tips!

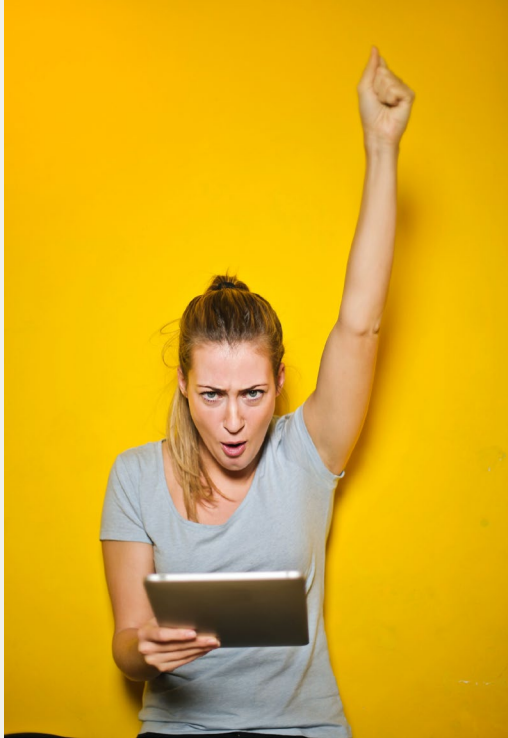
1. Doorbreek als leidinggevende het **afschuifstelsel**, iedereen moet basisvaardig zijn. Uit onderzoek blijkt dat de helpers **gefrustreerd** raken door het extra werk en dat de digitale starters zich **schuldig** voelen ten opzichte van collega's en zich door hun beperkte vaardigheden zien als onvolwaardig lid van het team. Geen win-win dus.
2. Doorbreek het **taboe** op dit thema en laat een voorbeeldrol zien. Werk zichtbaar aan je eigen digitale vaardigheden en deel je digitale bloopers om het thema luchtig te houden.
3. **Onderschat** als leidinggevende **niet** hoeveel effect beperkte digitale vaardigheden heeft op de kwaliteit van zorg, de effectiviteit van werken en het zelfvertrouwen en werkplezier van de medewerker



Leesvoer

- Meer weten over het afschuifstelsel? Lees het [onderzoeksrapport](#) van Utrechtzorg bij 15 VVT-organisaties.
- Het artikel: 'Je weet niet wat je niet weet'. [Je weet niet wat je niet weet - Digivaardiginzorg](#)





3 Wat voor type technologiegebruikers zijn er in de zorg?

3



Informatie



DE ANALOGE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

Er zijn 4 typen technologiegebruikers in de zorg blijkt uit onderzoek. Lees de informatie over deze 4 typen goed door en beantwoord daarna de volgende vraag.

1 Analoge idealisten zijn niet enthousiast over technologie. Ze houden zich zo ver mogelijk van de digitalisering in de zorg. De analoge idealisten zullen altijd een keuze proberen te maken voor een oplossing zonder technologie. Ze raken snel overspoeld met nieuwe informatie, aangezien ze weinig kennis hebben van digitale middelen. Analoge idealisten zien geen meerwaarde in van technologie in hun werk. En denken dat technologie de zorg 'koud' maakt en zijn soms zelfs bang dat technologie hun baan overneemt. Gecombineerd met het gevoel dat ze ook nooit digitaal vaardiger zullen worden, hebben analoge idealisten een aversie tegen het aanleren van digitale vaardigheden.



Informatie



DE ANALOGE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

2 Aarzelende technologiegebruikers hebben niet heel veel kennis over technologie. Ze hebben veel moeite met digitale middelen. Ze hebben veel tijd nodig om aan nieuwe technologie te wennen en ermee leren om te gaan. Vaak is die tijd er niet, dus voelen ze een hoge tijdsdruk om de vaardigheden onder de knie te krijgen. Ze stellen zich terughoudend tegenover digitalisering op. Ze twijfelen vaak aan zichzelf of ze het wel zullen leren en leunen veel op collega's. In tegenstelling tot de analoge idealist zijn aarzelende technologiegebruikers niet per definitie tegen technologie. Als digitale middelen bewezen meerwaarde hebben voor de cliënt of voor het werk, dan gaan aarzelende technologiegebruikers overstag. Mits zij goed gefaciliteerd worden.



Informatie



DE ANALOGIE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

3 Digivaardige professionals weten de weg met digitale middelen prima te vinden, maar spannen zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken. Ze beheersen de basis van digitale vaardigheden. Wanneer er een nieuwe techniek wordt geïmplementeerd nemen ze rustig de tijd het zichzelf te leren. Ze hebben vertrouwen in zichzelf. Ze zien de voordelen van technologie in tijdsbesparing en het kunnen leveren van betere zorg. Het is voor digivaardige professionals heel belangrijk dat het doel van het middel helder is. Door voldoende kennis en vaardigheden kunnen ze kritisch onafhankelijk oordelen over de voordelen van elke tool. Digivaardige professionals zijn digitaal vaardig genoeg voor in de nabije toekomst. Het is wel zaak daar aan te blijven werken.



Informatie



DE ANALOGE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

4 Digitale enthousiastelingen maken veel gebruik van digitale middelen. Ze zien digitalisering als een vanzelfsprekendheid en zijn er ook naast werk veel mee bezig. Ze zoeken en testen nieuwe middelen op eigen initiatief en doen suggesties voor het gebruiken ervan binnen de (eigen) werkzaamheden. Ze lopen qua kennis veel voor op die van collega's, wat maakt dat ze collega's kunnen helpen of ontlasten. Door hun enthousiasme zijn ze soms niet kritisch genoeg op digitale middelen omdat ze slechts de voordelen ervan zien.



Hoe is de verdeling naar digitype binnen jouw organisatie, denk je? Verdeel 100% van je medewerkers over deze 4 typen.

- 1 Analoge idealisten .. %
- 2 Aarzelende technologiegebruikers ..%
- 3 Digivaardige professionals ..%
- 4 Digitale enthousiastelingen ..%

Opdracht 5



Feedback opdracht 5



DE ANALOGIE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

We zijn benieuwd naar jouw verdeling!

Dit is wat wij weten uit landelijk onderzoek. De volgorde van klein percentage naar groot percentage is gemiddeld als volgt:

- Digitale enthousiasteling is de kleinste groep, gemiddeld zo'n 5%.
- Analoge idealist volgt daarna met een wat hoger percentage met 15 %
- De overige percentages worden verdeeld over de middelste 2 types.
- In de VVT en VGZ sector is de groep aarzelende technologiegebruikers het grootste en in het ziekenhuis en de eerstelijnszorg de digivaardige professional het grootst. Daarbij spelen leeftijd en opleidingsniveau een belangrijke rol (hoe hoger de leeftijd en lager het opleidingsniveau hoe groter het aantal aarzelende technologiegebruikers).



**Wat vinden de digitale starters en aarzelende technologiegebruikers het fijnst om een nieuwe applicatie onder de knie te krijgen?
De digicoach is de favoriet maar wat volgt daarna als beste optie?**

- A Een uitgebreide handleiding met allemaal kleine stapjes die je helemaal langs kunt lopen, zoals een recept.
- B Een training met 8 mensen waarbij trainer het eerst uitlegt en je het dan zelf direct toepast op je computer.
- C Een tutorial waarin de stappen zichtbaar in beeld worden gebracht.
- D Een stappenplan met stappen voorzien van printscreens met pijltjes.

Opdracht 6



Feedback opdracht 6

D

Het juiste antwoord is **antwoord D**.

Liefst duurzaam geprint op papier 😊.

De **minst favoriete keuze** van deze doelgroep is (tegen de verwachting van velen in) de **training!** Mensen ervaren stress vanwege de groepsgrootte en het tempo, kunnen dat niet bijhouden, maken fouten en lopen vast en geven het op. Kleine groepjes van 4 gelijkgestemde starters vinden ze wel fijn! (Bron: Buro StrakZ)

1. Achterhaal de **verdeling** binnen jouw organisatie, en kom er achter wie wat nodig heeft. Bijvoorbeeld met de **zelfscan** 'Welk digitype ben jij?'
2. Ga het gesprek aan met verschillende **digitypes** binnen je organisatie en hoor hun wensen en behoeften.
3. **Deel het document** met 41 tips (zie Leesvoer) met de **functionarissen** in jouw organisatie die zich bezig houden met de implementatie van applicaties en zorgtechnologie zodat zij met alle 4 de types rekening kunnen houden.
4. **Benut de kennis en het enthousiasme** van de rechter twee types om collega's mee te nemen in de digitale **veranderingen**
5. Zijn de zorgapplicaties te ingewikkeld voor je medewerkers? **Ga in gesprek** met leveranciers van jullie applicaties om te zorgen dat de applicaties **aansluiten bij alle 4 de types**

Tips!



Er zijn verschillende manieren om rekening te houden met digitypes, zoals in de communicatie, in het scholingsaanbod, bij de keuze voor zorgtechnologie en digitale applicaties en bij de implementatie van zorgtechnologie en digitale applicaties.

- Link naar artikel met 41 tips [41 tips voor succesvolle implementatie van technologie \(vilans.nl\)](#)
- Link naar webinar met praktijkvoorbeelden: [Digivaardig #03 | Digitale vaardigheden in de zorg | #webinar - YouTube](#)
- Link naar artikel over goed voorbeeld Dimence die hun scholingsaanbod toespitsen op digitypes (want relevant voor deze doelgroep): [Dimence Groep spitst scholingsaanbod toe op digitypes \(vilans.nl\)](#)
- Link naar webinar over digitypes en de implementatie van zorgtechnologie [Digivaardig #04 | Implementeren van technologie bij 4 types technologiegebruikers | #webinar - YouTube](#)
- Bekijk dit filmpje over het omgaan met de digitale starter. [Digivaardig in de zorg: hoe ga je om met een analoge idealist? - YouTube](#)

Leesvoer





4 Wat is het nut van digitaal
vaardige zorgprofessionals?

4



Informatie

Medewerkers van zorgorganisaties krijgen in hun werk onvermijdelijk te maken met **digitale technologie**. Ze werken niet alleen met het elektronisch cliënten- of patiëntendossier en roostersoftware, ook bijvoorbeeld domotica, beeldbellen en allerlei andere e-healthtoepassingen komen steeds vaker voor.

Deze digitale toepassingen zijn **belangrijk** voor de zorg en horen bij zorg van nu. Ze kunnen de werkdruk verlagen, wat in deze tijd met personeelsschaarste erg belangrijk is. Ze kunnen ook de cliënt/patiënt meer regie geven en maken zorg op afstand mogelijk waardoor cliënten/patiënten minder vaak naar een zorginstelling hoeven.

Een **knelpunt** is echter dat een deel van de zorgprofessionals niet goed met digitale technologie overweg kan. Hun ervaring met digitale technologie is beperkt, in hun opleiding was er nog geen aandacht voor. Nuttige digitale toepassingen in de zorg komen daardoor **minder goed** uit de verf en er wordt daardoor ook te **weinig hulp** geboden aan patiënten/cliënten.

Waar worden medewerkers het meest door gemotiveerd om aan hun digitale vaardigheden te werken?

- A Het horen hoeveel tijdwinst ze kunnen behalen door digivaardiger te zijn en daarmee de tijd die ze aan de cliënt kunnen besteden
- B Het horen hoeveel tijd ze verliezen door het niet digivaardig genoeg zijn en daarmee de tijd die ze aan de cliënt hadden kunnen besteden

Opdracht 7



Feedback opdracht 7

B

Het goede antwoord is **B**.

Mensen worden volgens onderzoek (o.a. Kahneman & Tversky's, 1981) meer gemotiveerd door verlies. Deze motivatiefactor staat bekend als verliesaversie. Wanneer mensen geconfronteerd worden met een potentieel verlies, worden ze risicomijdender en zullen ze alles in het werk stellen om te voorkomen dat het verlies optreedt.

Hoe kun jij deze kennis benutten in je aanpak?

Tips!

1. Benadruk het belang van digitaal vaardig zijn en maak inzichtelijk wat het oplevert aan tijd, kwaliteit en/of werkplezier.
2. Zorg dat duidelijk is voor je medewerkers wat je minimaal van hen verwacht aan digitale vaardigheden



Leesvoer



- Voor een rapport met argumenten over het nut en de noodzaak voor digitale vaardigheden kijk je hier: [Rapport-nut-en-noodzaak-van-het-investeren-in-digitale-vaardigheden.pdf \(digivaardigidezorg.nl\)](#)
- Voor een poster met 10 voordelen van digivaardig zijn kijk je hier: [Gratis poster over de voordelen van digivaardig\(er\) zijn - Buro Strakz](#)





5 Wat zijn de uitdagingen als zorgprofessionals niet digitaal vaardiger worden?

5

Uit onderzoek ('s Heeren Loo Verheijden, 2017 & Utrechtzorg, Jet Zantvoord 2020) blijkt dat niet-digivaardige medewerkers:

- Zich vaak schamen voor hun beperkte vaardigheden
- Zich daardoor minder een volwaardig lid voelen van het team
- Meer fouten maken die gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van zorg
- Minder effectief en snel werken
- Minder vertrouwen hebben in zorgtechnologie
- Minder werkplezier ervaren en met meer stress achter de computer zitten
- Ook thuis vaak uitdagingen hebben op dit gebied
- Vaak ook taaluitdagingen hebben
- Soms de zorg verlaten (of niet terug in durven) omdat ze de zorg te digitaal vinden of bang zijn dat niet meer onder de knie te krijgen

Bekijk het filmpje van Marrie, boegbeeld van digitale starters uit de zorg. Ze heeft moeite met lezen en schrijven en met computers. Hoewel niet elke sector starters van dit niveau heeft, geeft het filmpje dat van haar gemaakt werd een heel goed beeld van wat een starter doormaakt. Marries man (ICT-er) handelde altijd haar mails af en nu gaat ze het voor het eerst zelf proberen.



[Bekijk het filmpje](#) (door op de link te klikken)
en beantwoord ondertussen voor jezelf de volgende vraag:

Welke klassieke kenmerken van starters zie je terug in het filmpje?

Opdracht 8



Feedback vraag 8



Wat heb jij allemaal gezien? Ons viel het volgende op.

- Marrie gaat door een scala van **emoties**: hoop, onzekerheid, trots, zenuwen en spanning. Het 'zweet breekt haar uit', ze krijgt het 'er warm van'. Ze zucht. 'Weer niet gelukt'
- Ze heeft haar wachtwoord gedeeld met haar man (**privacy**)
- Ze heeft belangrijke **informatie gemist** door beperkte digitale vaardigheden
- Ze heeft **weinig vertrouwen** dat het haar gaat lukken "daar gaat het al mis, zie!"
- Ze typt met 2 vingers
- Ze gebruikt **geen computertermen** maar zegt bijvoorbeeld "Nou gaan we naar OK"
- Haar **onervarenheid** blijkt uit uitspraken als: "nou, dit heb ik nog nooit gezien"

Hoe is het gesteld met digitale starters in Nederland?
Welke stelling is **waar**?

- A 1 op de 10 Nederlanders heeft moeite met technologie en digitale vaardigheden
- B 2,5 miljoen Nederlanders heeft moeite met technologie en digitale vaardigheden



Opdracht 9



Feedback opdracht 9

Volgens de laatste cijfers hebben 2,5 miljoen Nederlanders moeite met technologie dus **antwoord B** is goed.

B

1. Spreek de starter in je team **niet** aan **waar collega's bij zijn** maar vraag iemand in een 1 op 1 gesprek naar zijn of haar ervaringen
2. Maak digitale vaardigheden een **standaard onderwerp** tijdens het functioneringsgesprek of **jaargesprek**
3. **Verken** bij **verzuim** of **vertrek** uit de zorg of de **digitalisering** in de zorg de situatie (heeft) **beïnvloed**
4. Zorg dat **nieuwe** medewerkers **direct** meegenomen worden in een inwerkprogramma voor de belangrijkste **applicaties**, evt. samen met een digicoach

Tips!



Leesvoer

- Lees de tips rondom het omgaan met digitale starters op: [Brochure_dealen-met-digitale-starters-voor-ICTers.pdf \(digivaardigindezorg.nl\)](#) of meer algemene informatie over starters op [Rapport_DigitaleStarter_def.pdf \(digivaardigindezorg.nl\)](#)
- Meer weten over de invloed van laaggeletterdheid op digitale vaardigheden? Lees deze pdf door: [Factsheet digitale vaardigheden.pdf \(lezenenschrijven.nl\)](#)





6 Wat kan een zorgorganisatie doen om digitaal vaardigheid onder zorgpersoneel te vergroten?

6

Informatie

Stel een **projectleider** aan en organiseer een werkgroep. Selecteer **digicoaches** uit de teams en **faciliteer** hen in **tijd**. Organiseer **leeractiviteiten** voor alle 4 de typen technologiegebruikers. Het is belangrijk dat medewerkers weten wat er **minimaal** van hen **verwacht** wordt op het gebied van digitale vaardigheden. Haal de **vrijblijvendheid** van het thema af maar biedt alle hulp die nodig is en maak duidelijk wat het **oplevert** als mensen digivaardiger zijn. Landelijk is er al veel ervaring opgedaan! **Download** het **voorbeeldplan** (zie leesvoer) digitale vaardigheden en ga aan de slag! Als je wilt kun je deelnemen aan de landelijke **WhatsAppgroep** digitale vaardigheden waar mensen uit de zorg kennis uitwisselen en kun je naar overleggen voor [projectleiders](#) digitale vaardigheden of andere **gratis** bijeenkomsten.



Er zijn al meer dan 500 organisaties bezig met een programmatische aanpak digitale vaardigheden. Wat denk je dat het meest gehoorde argument is voor zorgaanbieders om (nog) niet met het thema aan de slag te gaan?

- A Arbeidsmarkttekort en verzuim slurpen tijd op
- B Het is niet nodig, medewerkers zijn digivaardig genoeg
- C Er is geen capaciteit op projecten, we doen al zoveel
- D Een programmatische aanpak kost te veel tijd van medewerkers

Opdracht 10



Feedback opdracht 10

D

Hoewel alle antwoorden voorkomen is **antwoord D** de meest gegeven reden. En eigenlijk wat ons betreft de meest onlogische...want digivaardige medewerkers besparen natuurlijk ook tijd!

Tips!

1. Betrek de belangrijkste **stakeholders** bij het maken van een plan: innovatie, ICT (en eventueel de Functionaris Gegevensbescherming), HR, opleiden, communicatie, zorg en management
2. **Spreek af** wat iedere afdeling kan doen om dit programma **succesvol** te laten verlopen
3. Stel een **projectleider** aan die in de beginfase tenminste 16 uur per week heeft om hiermee aan de slag te gaan
4. Betrek je (collega)-leidinggevenden vanaf de start om **draagvlak** te creëren en hun concrete **bijdrage** te bespreken
5. Creëer **tijd** voor medewerkers voor het invullen van de nulmeting (zelfscan) en uren in het opleidingsplan om aan de slag te gaan



Leesvoer

- Bekijk het voorbeeldplan digitale vaardigheden met begroting op: [Format-voor-projectplan-digitale-vaardigheden-nieuw-2022-.docx \(live.com\)](#)
- Lees de gouden tips voor projectleiders op [Brochure GoudenTipsProjectleiders 03.pdf \(digivaardigindezorg.nl\)](#)
- Lees over de ervaringen van projectleiders in de zorg op [Ervaringen van projectleiders - Digivaardigindezorg](#)





7 Wat zijn de succesfactoren bij een organisatiebrede aanpak, met bijbehorende randvoorwaarden?

7



Informatie

Er zijn verschillende succesfactoren te benoemen.

De **digicoach** is, naast **nut** en **noodzaak** verduidelijken, een **visie**, **digitaal leiderschap** en een **aanbod** voor **alle** medewerkers, de grootste succesfactor in een organisatiebrede aanpak.

Dit is de **definitie** van een **digicoach**: *“Een digicoach is een zorgprofessional die de taak heeft om zijn/haar collega's te ondersteunen in het vergroten van hun digitale vaardigheden”*.

Een geduldige, coachende en digitaal en didactisch vaardige medewerker die veiligheid creëert voor de digitale starter.

Iemand die de leervraag verheldert, leermiddelen zoekt en collega's 'on the job' coacht om stap voor stap vaardiger te worden. Meestal is het een **rol**, soms is het een echte functie.

Zorg dat je ze werft op hun **digitale vaardigheden**, **coachende vaardigheden** en **ondernemerschap** en leidt ze op voordat ze starten (vraag naar de opleidingsmogelijkheden bij je werkgeversorganisatie). Waarschijnlijk zitten er wel kandidaten in type 4 van de technologiegebruikers (en die kunnen wel een uitdaging gebruiken 😊!).





[Bekijk dit filmpje](#) (door op de link te klikken) en beantwoord daarna de volgende vraag

Ben jij het eens of oneens met deze stelling?

Je kunt niet meer in de zorg werken als je niet digivaardig bent

- A Eens
- B Oneens

Opdracht 11



Feedback opdracht 11

Wat ons betreft zijn digitale vaardigheden **net zo onmisbaar** als **verpleegtechnische** handelingen en medische kennis.

Maar de arbeidsmarkttuitdagingen maken het lastig om mensen hierom af te wijzen of te ontslaan. Dat zou ook zonde zijn!

Investeer dus in **elke medewerker** om bij te raken en bij te blijven!



De digicoach is volgens onderzoek de grootste succesfactor in een organisatiebrede aanpak.

De volgende redenen worden door medewerkers genoemd. Zet ze in gedachten op volgorde van belangrijkheid voor jouw medewerkers.

(alle antwoorden zijn goed)

- A Een digicoach is iemand die de zorgtaal spreekt
- B Het is veilig als ik blunder want het is mijn directe collega
- C Een digicoach is direct beschikbaar op het moment dat ik vastloop
- D De digicoach helpt me op de werkplek zelf
- E Ik durf al meer op de computer als ik weet dat de digicoach in het gebouw is
- F Een digicoach kan het rustig uitleggen en helpt me om het zelf te doen

Opdracht 12



1. Ga voor een **organisatiebrede**, complete visie en **aanpak**. Een los element uitvoeren heeft weinig nut
2. Maak gebruik van ervaringen van andere organisaties en de landelijke coalitie en vind het wiel niet opnieuw uit
3. **Pak** als de **leidinggevende** een centrale **rol** om medewerkers te stimuleren, faciliteren, motiveren en evalueren
4. Maak een plan met alle stakeholders, eventueel via de methode [Plan in 1 dag](#).
5. Zorg dat er in al je inhoudelijke **scholingen** ook aandacht is voor digitale werkvormen en bied kennis over **innovatieve** digitale **oplossingen** rondom het inhoudelijke thema
6. Ondersteun en faciliteer de **digicoach** en organiseer leer-en deelbijeenkomsten voor hen

Tips!



- Alle **succesfactoren** op een rijtje: [Aan de slag met digitale vaardigheden met behulp van onze nieuwe handreiking | Nieuwsbericht | Zorg voor innoveren](#)
- Het profiel van de **digicoach** vind je hier: [Microsoft Word - Extra praktijkvoorbeeld Digicoach 2021 \(fwg.nl\)](#)
- De **digicoach** heeft je **hulp** nodig: [Laat de \(tech-\)ambassadeur niet zwemmen of verzuipen! - Buro Strakz](#)
- Onderzoeken waaruit het **succes** van de digicoach blijkt:
 - [digitale-vaardigheden-onderzoeksrapport-regio-utrecht -juli-2020.pdf \(utrechtzorg.net\)](#) VVT 2020
 - [Eindrapportage slim incontinentiemateriaal - Samen richting geven - Oktober 2022 \(anderswerkenindezorg.nl\)](#) VVT 2022
- Lees de **handreiking** digitale vaardigheden van Flever: [Nieuwe handreiking 'Digivaardigheid zorgpersoneel' | Flever](#)
- Lees de **magazines** over digitale vaardigheden met interviews van WGV Zorg en Welzijn [WGV Magazine Layout DEF.pdf \(wgvozorgenwelzijn.nl\)](#) en [WGV Magazine2021 def.pdf \(wgvozorgenwelzijn.nl\)](#)
- Lees het **magazine** over digitale vaardigheden van werkgeversvereniging Sigrā [emagazine-van-Sigra-en-Samen-voor-betere-zorg.pdf \(digivaardigindezorg.nl\)](#)

Leesvoer





8 Hoe kun je het werken aan digitale vaardigheden leuk maken?

8



Informatie

Leren moet **leuk** zijn! Zeker gezien de **werkdruk** en de beperkte tijd die er is voor leren. Het **onderwerp** digitale vaardigheden kan ook wat **luchtigheid** gebruiken aangezien het soms stress en weerstand oproept. Vraag je medewerker **communicatie** om mee te denken over een **ludieke** campagne met een **positieve** boodschap.



Wat is het effect van lachen op leren?

- A Het vergroot de motivatie om te leren
- B Het werkt stressverlagend
- C De boodschap wordt beter onthouden
- D Het kan de cohesie binnen een groep verbeteren
- E Het verhoogt de aandacht en interesse
- F Het kan de relatie tussen trainer en lerende versterken

Opdracht 13



Feedback opdracht 13

Alle antwoorden zijn goed 😊. Dat benadrukt
maar weer eens het belang van humor bij leren.



We delen wat tips met je die leren leuk maken, sommige activiteiten kun je direct downloaden zodat je er direct mee aan de slag kunt!

1. Organiseer een **digidinsdag**, **digidonderdag** of **techvrijdag** met leuke activiteiten zoals een quiz, digitips of een stellingenspel
2. Deel **digitips** via het intranet (of in je teamoverleg) die het leven leuker en makkelijker maken. Kijk voor een enorme voorraad **digitips** op [KennissnackZ - Buro Strakz](#) en zoek op digitips. Of download PowerPoints of filmpjes met digitips op [Digitips - Digivaardigindezorg](#)
3. Speel de [escaperoom](#) **digitale vaardigheden**
4. Speel het 30 [secondenspel](#) tijdens een **teamoverleg**
5. Bekijk hoe je medewerkers zelf de **regie** kunt geven met de [strippenkaartmethode](#)
6. Ga in **gesprek** met de kaartjes uit de [kletsplot](#)
7. Organiseer een **masterclass** voor de gevorderde medewerkers met een leuke spreker
8. Deel je **digiblooper** of speel de [digiblooperbingo](#)
9. Deel **grappige** [cartoons](#) over digitale vaardigheden

Tips!





9 Wat kun jij doen om een succes te maken van een aanpak digitale vaardigheden als leidinggevende of HR-professional?

9



Het vraagt digitaal leiderschap! Dit zijn de kenmerken van een digitale leider.

1. Is zich bewust van de noodzakelijke (digitale) **transformatie** van de zorg
2. Beweegt zich in een organisatie die een **visie** heeft op digitalisering en die hierop **ingericht** is
3. **Werkt** volgens de organisatievisie en **vertaalt** deze visie naar de medewerkers en besteedt aandacht aan **nut** en **noodzaak**
4. **Stimuleert** zijn/haar team tot **innoveren**, creëert de daarvoor vereiste cultuur en **faciliteert** zijn/haar team bij implementaties
5. Speelt een **verbindende** rol tussen alle betrokken partijen in de organisatie
6. Is **toegerust** met de juiste/voldoende **basiskennis** en **vaardigheden** en is zich bewust van de **mogelijkheden** van digitale technologie. Daarbij...
 - a. wordt hij/zij **intern** gevoed met actuele kennis door vakdeskundigen
 - b. zoekt hij/zij **extern** proactief naar relevante informatie en samenwerking
7. Kan beschikken over de juiste **middelen** (budget) en **technologie** (hardware en software) die werkt en passend is

Er zijn 4 type leiders gedefinieerd door de coalitie Digivaardig in de zorg (Verheijden, Derksen 2020) .

Tot welk type behoort jij, denk je?

- A **Analoge specialist:** Je staat aan het begin van je digitale carrière. Je basisvaardigheden vragen nog wat aandacht
- B **Digitale specialist:** Je bent heel handig in het inzetten van digitale middelen, maar gebruikt die kennis nu nog vooral in je eigen werk
- C **Analoge leider:** Je onderkent het belang van digitalisering en borgt het in processen en doelstellingen. Je kunt zelf nog groeien in je eigen digitale vaardigheden
- D **Digitale leider:** Je bent digitaal vaardig en vertaalt dat in je leiderschap

Opdracht 14



Feedback opdracht 14

Dank voor het delen van je antwoord.

Wat zou jouw eigen doel zijn om te groeien in je digitale leiderschap? En wat heb je ervoor nodig?

Bespreek het in je team!

Werk je in de VVT? Neem dan deel aan de [training](#) van ActiZ rondom dit thema.



Niet elke medewerker zal staan te springen om met digitalisering aan de slag te gaan en digivaardiger te worden. Weerstand kan optreden. Vaak zit daar angst en onzekerheid onder. Kan ik het wel? Behoud ik mijn autonomie? Raak ik mijn baan kwijt aan computers of robots? Leidt het niet tot koude zorg? Het is belangrijk dat je probeert om mensen op een positieve manier te laten verbinden met de verandering (bijvoorbeeld door inbreng te geven: meedenken, inspraak, testen).

Wat is het allerbelangrijkste voor jou als leidinggevende of HR-professional bij weerstand?

- A Uitgebreid en verspreid in de periode van verandering de tijd nemen om in gesprek te blijven
- B Goede argumenten te vinden voor de verandering die aansluiten bij de beleving van de medewerker
- C Te luisteren zonder oordeel in plaats van te overtuigen

Opdracht 15



Feedback opdracht 15

C

Het goede antwoord is **antwoord C**.

We schieten snel in de overtuigingsmodus met prachtige argumenten maar luisteren is veel effectiever om in verbinding te raken/blijven en uit de strijd te blijven. Dus: niet overtuigen, enthousiasmeren, boos worden, afkappen of opgeven, maar juist de ruimte geven om vragen te kunnen stellen en twijfels te kunnen uiten.

1. Vertaal je visie in zo concreet mogelijke **stappen** en gewenste resultaten in het **jaarplan**
2. Maak als HR en leidinggevende samen een plan over het **inwerken** van nieuwe medewerkers in digitalisering en borg de competenties in de functieprofielen
3. Ga in **gesprek** met teams over welke vaardigheden voor welke functie van belang zijn
4. Ga zelf **zichtbaar** aan de **slag** met je eigen digitale vaardigheden: benut de kracht van de **voorbeeldrol!**
5. Onderzoek hoe je **samen** kunt **werken** met het **onderwijs** om digitaal vaardige instromers te krijgen
6. Gebruik enthousiaste **ambassadeurs** en investeer tijd om te luisteren naar weerstand

Tips!



- Lees over de **succesfactoren** van **digitaal leiderschap** in een onderzoek voor VWS: [Een betrokken leidinggevende is essentieel bij digitalisering in de zorg - Buro Strakz](#) en kijk hoe jij scoort op de **todolist**
- Lees alle tips voor **HR** rondom digitale vaardigheden bij **onboarding**: [Brochure Onboarding_def.pdf \(digivaardigidezorg.nl\)](#)
- Download de **toolkit** voor leidinggevenden op: [Toolkit Activeren leidinggevenden - Digivaardigidezorg](#)
- **Test** je eigen digitale vaardigheden als leidinggevende op [Zelftest managers - Digivaardigidezorg](#)
- Download de **functieomschrijvingen** met digitale vaardigheden op [Functiebeschrijvingen gehandicaptenzorg - Digivaardigidezorg](#)
- **Lees hoe je kunt evalueren rondom dit thema op** [Meten is weten! - Digivaardigidezorg](#) of **meet** het **succes** van je aanpak met deze voorbeeld eindmeting [Eindmeting-programma-digitale-vaardigheden.docx \(live.com\)](#)
- Kijk hoe je **samen** kunt werken met **onderwijs** [Samen met onderwijs - Digivaardigidezorg](#)
- Ga in gesprek over **leerdoelen** via het [ontwikkelplan](#)

Leesvoer





Gefeliciteerd!

Je hebt de E-learning doorlopen!

Neem bij vragen contact op met je werkgeversorganisatie en download al het leesvoer en de tips in de pdf hieronder. Alles bij de hand! Wel zo makkelijk (je hebt het al druk genoeg) 😊.

[Tips Flever en WGV Zorg en Welzijn](#)



Einde

Opdrachtgever: Flever en WGV Zorg & Welzijn

Inhoudelijke ontwikkeling: Suzanne Verheijden, Buro StrakZ

Foto's van o.a. www.pexels.com en www.digivaardigindezorg.nl