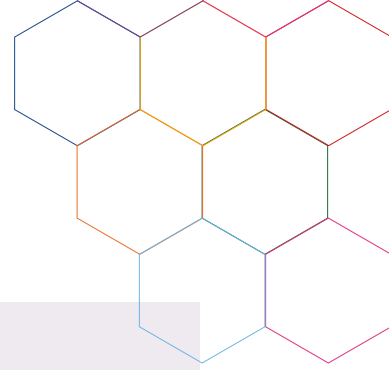




**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**

# Alles over de digitale starter





## Inhoud

1. Inleiding	2
2. Wat is een digitale starter?	3
3. Welke problemen ervaart de digitale starter?	6
4. Hoe vind je de digitale starter?	8
5. Wat heeft de digitale starter nodig?	9
6. Hoe motiveer je de digitale starter?	11
7. Wat werkt in een programmatische aanpak van de organisatie voor digitale starters?	12

## 1 Inleiding

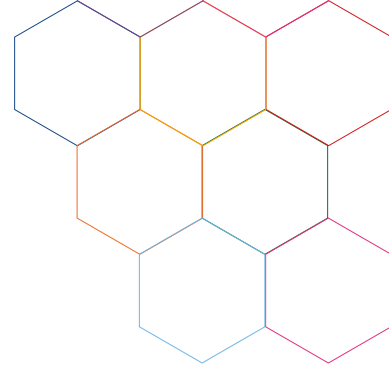
De afgelopen jaren heb ik twee keer onderzoek gedaan naar digitale vaardigheden in de zorg en twee keer ben ik geschrokken van het leed dat er leeft onder zorgprofessionals die moeilijk mee kunnen komen met de digitalisering in de samenleving: de digitale starter. Dat leed leidt tot zowel uitdagingen op hun werk als in hun privéleven. Ook binnen de organisatie levert het allerlei knelpunten op. De ontwikkelingen gaan snel en de noodzaak is hoog. Achterblijven of kiezen voor werken op papier is geen optie meer.

Hoe help je mensen de digitale toekomst in die daar met angst naar kijken? Wat gaat er om in het hoofd van een digitale starter en wat betekent dat voor jou als collega, trainer, teamleider of digicoach? In deze publicatie bundelen we de opgedane kennis rondom deze doelgroep zodat jij een bijdrage kunt leveren aan de missie van de Coalitie Digivaardig in de zorg: iedere zorgprofessional digivaardig!

**Suzanne Verheijden**

Programmamanager Digitale Vaardigheden

1 februari 2021



## 2

# Wat is een digitale starter?

Een digitale starter is iemand die niet de digitale basisvaardigheden heeft die nodig zijn voor het uitoefenen van zijn of haar beroep en die vaak weerstand tegen computers of angst heeft ontwikkeld.

De definitie van Wikipedia voor een 'digibee' (wij hebben die term vervangen door een vriendelijkere term: de digitale starter) luidt:

*Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden. De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die hard- en software ondergaan de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.*

Nederland telt naar schatting een miljoen mensen die niet zonder hulp met computers en internet kunnen omgaan en 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met digitale apparaten. Uit onderzoek blijkt dat 16% van de medewerkers in de ouderenzorg en 10% in de gehandicaptenzorg digitale starter is. In de ouderenzorg is dat bij de groep die ouder is dan 55 jaar zelfs 25%. Over het algemeen blijkt steeds weer: hoe hoger de leeftijd en hoe lager het opleidingsniveau, hoe lager de score op digitale vaardigheden.

Toch is het onjuist om te denken dat het probleem zich alleen voordoet bij ouderen. Digitale starters bevinden zich in elke functiegroep, in elk opleidingsniveau en in alle leeftijdsgroepen. Ook jongeren hebben veel uitdagingen op digitaal gebied.

Het onderwerp digitale vaardigheden zit helaas nog niet voldoende verankerd in de leerlijnen en competentieprofielen van zorgopleidingen, waardoor het probleem blijft bestaan als er niets verandert. De technologie zal immers niet langzamer gaan.



## Verskillende soorten digitale starters

Digitale starters heb je in verschillende soorten.

### 1. Mensen die niet kunnen en niet willen.

Groep één is de moeilijkste groep. Want wie niet gemotiveerd is om te leren zal ook niet gaan leren. Lees verderop hoe je die kunt motiveren.

### 2. Mensen die wel kunnen maar niet willen.

Groep twee is een groep die digitaal best redzaam is, maar er niet blij van wordt en zo weinig mogelijk digitaal doet. Dit is de groep die een papieren agenda blijft gebruiken en liever belt dan mailt. Ook deze groep moet worden meegenomen naar de toekomst om bijvoorbeeld zorgtechnologie in te zetten. Technologie is immers onmisbaar voor de toekomst van de zorg. Maar de basisvaardigheden zijn aanwezig. Er is alleen aandacht nodig voor motivatie en houding.

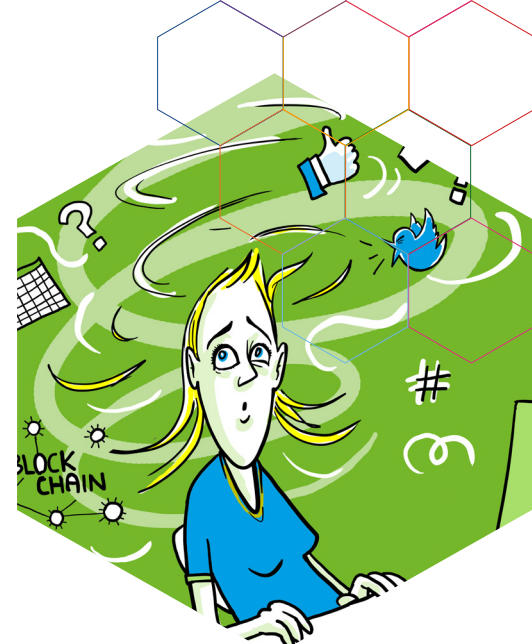
### 3. Mensen die wel willen, denken dat ze het kunnen maar het toch niet kunnen.

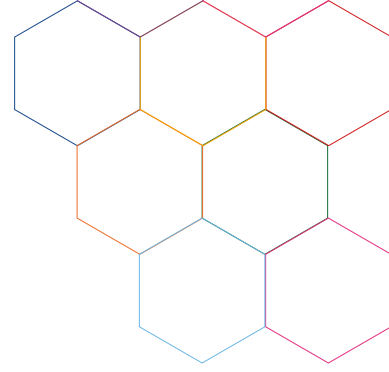
Groep drie is gevaarlijk. Mensen die zich volop op het internet begeven, van alles uitproberen maar zonder dat ze het in de gaten hebben allerlei risico's lopen voor zichzelf, de cliënt of de organisatie. Zij hebben kennis nodig om hun computergedrag veilig te maken. Ze hebben hulp nodig om betrouwbare informatie op het internet te vinden en hun werk transparant, veilig en kwalitatief te doen. Wat je als coach in kunt zetten is hun onderzoekendheid: hun gevoel van vrijheid om van alles uit te proberen en gebrek aan angst voor fouten.

### 4. Mensen die wel willen maar niet kunnen.

Die vrijheid voelt groep vier absoluut niet. Mensen uit deze groep willen wel, maar kunnen (nog) niet. Dat zijn de mensen die, zoals zij het zelf zeggen, 'de boot gemist hebben'. Of ze hebben ooit een fout gemaakt en zijn daardoor de computer gaan vermijden. Ze hebben niets digitaals in hun opleiding geleerd of bang zijn om blunders te maken. Ik heb mensen gesproken die nog nooit hun kilometers hebben gedeclareerd omdat ze niet weten hoe dat moet en zich schamen om dat aan collega's te vragen. Ik heb mensen gesproken die nog nooit in het ECD gerapporteerd hebben, of ze laten de e-learning door een collega of partner invullen. Of de partner beantwoordt de werkmail. Ik heb een vrouw gesproken die ooit de scriptie van haar dochter per ongeluk had weggegooid en sindsdien nooit meer de computer had aangeraakt. Ik heb verhalen gehoord over medewerkers die een burn-out kregen omdat ze door de vele applicaties het bos niet meer zagen. Medewerkers die de zorg zelfs verlaten hebben omdat het allemaal veel te digitaal is geworden. Mensen die het gevoel hebben hun zorgidentiteit kwijt te raken door technologie. Mensen die niet teruggaan in de zorg omdat ze bang zijn dat ze de achterstand op digitaal gebied niet meer in kunnen halen.

En mensen die vervroegd met pensioen gingen omdat ze hoorden dat er weer een nieuw EPD kwam, waardoor ze slapeloze nachten hadden bij de gedachte dat ze weer een nieuw programma onder de knie moesten krijgen.





## Wat zijn redenen waarom iemand digitale starter is, wordt of blijft?

### 1. Niet willen

Iemand kan principieel tegen digitalisering zijn. Neem bijvoorbeeld ex-minister Hans Wiegel als voorbeeld. Hij betaalt met cash, heeft de iPad die hij kreeg in de kast gelegd en schrijft zijn columns met de hand waarna zijn secretaresse de mail verzorgt naar de Telegraaf. Lees meer of kijk op:

[Geen computer, geen mail en alles cash: Hans Wiegel is een gelukkige digibeet - EenVandaag \(avrotros.nl\)](#)

### 2. Nooit geleerd

De meest voorkomende reden is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk. Wellicht door desinteresse, wellicht door leeftijd of mede door reden nummer 3.

### 3. Faalervaring of angst

Een keer een blunder gemaakt en nooit meer ingelogd op een computer? Helaas hebben we al vele voorbeelden gehoord. Mensen zijn bang computers kapot te maken als ze ergens op drukken, documenten te wissen of berichten naar verkeerde mensen te sturen. Sommige medewerkers bleken bang dat de directie meelas in de mails en mailden daardoor niet.

### 4. Laaggeletterdheid

Als je moeite hebt met lezen en schrijven is de computer ongelooflijk ingewikkeld. Vrijwel alles is immers talig op de computer.

### 5. Anderstaligheid

Sommige zorgprofessionals kunnen de Nederlandse taal moeilijk lezen of gebruiken Arabische tekens die niet op ons toetsenbord zitten. Dan wordt een mailtje sturen ingewikkeld.

### 6. Remmende omgeving

Helaas horen we ook voorbeelden van mensen die van hun partner of kinderen niks op de computer mogen doen omdat ze dan 'domme dingen gaan doen', opgelicht gaan worden op internet of andere risico's lopen.

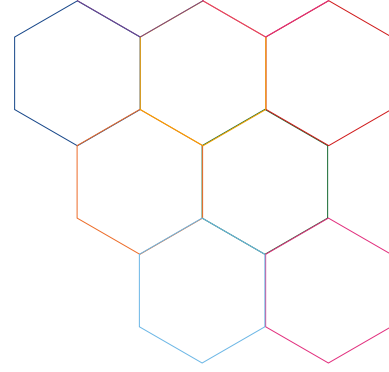


*“Ik denk wel eens: was ik toen maar met de kinderen meegegaan in de computer. Maar ja, daarnaast stond mijn naaimachine en die vond ik veel leuker.”*



Onderzoek Utrechtzorg juli 2020





### 3

## Welke problemen ervaart de digitale starter?

### “Het zweet breekt me uit”

De digitale starter is vaak niet opgegroeid met technologie en zit vaak, net als Marrie uit het filmpje van QuaRijn, met stress en zweet achter de computer. Door eerdere blunders zijn ze continu bang om fouten te maken. Omdat ze niet snappen wat er gebeurt als ze op een bepaald knopje drukken, durven ze geen nieuwe dingen te proberen. Omdat ze basiskennis missen, is alle nieuwe informatie te veel omdat die nergens kan landen. Ze schamen zich voor hun vaardigheden en voelen zich schuldig als ze collega's tot last te zijn. Mensen die nog in een schriftje rapporteren zien echt wel dat het hun collega's extra tijd kost om die rapportage voor hen te digitaliseren in het systeem. Ze zijn dankbaar voor elke hulp, maar voor hun gevoel balanceren ze op het randje en willen hun collega's niet overbelasten. Uit onderzoek van Utrechtzorg (2020 Zantvoord) blijkt er vaak een heel succesvol 'afschuifstelsel' gecreëerd te worden rondom een starter waardoor veel problemen blijven bestaan. "Ik doe het wel even voor je, ik help je, ik neem het van je over".

Ze missen informatie doordat ze niet mailen, tenzij ze een attente manager of collega hebben die de informatie voor hen print en in het postvakje legt.

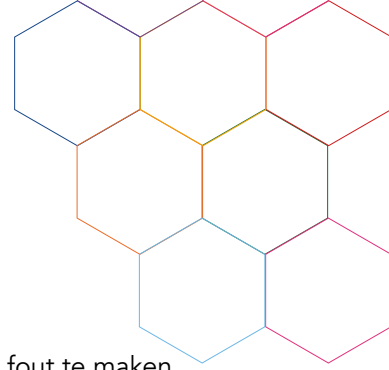
Ze krijgen stress bij de gedachte aan een computercursus. Allemaal medecursisten die voor hun gevoel handiger zijn dan zij. Een docent die veel te snel gaat. Of die zo snel iets voordoet of herstelt op hun computer dat ze er niks van geleerd hebben. Een toetsenbord en een scherm vol met onbekende tekens die ze in een te korte tijd onder de knie moeten krijgen en lijken te dansen voor hun ogen. Angst dat ze iets kapot maken of iets fout doen waardoor ze opnieuw moeten beginnen. Angst dat iemand ziet hoe slecht ze hier in zijn. Zweet door de inspanning en zweet van angst.



*“Ik kon niets. Ik durfde de computer niet eens aan of uit te zetten. Het is niet mijn ding, ik zit niet van 'joepie joepie' achter de computer.”*

“

Onderzoek Utrechtzorg juli 2020



## Faalangst en laaggeletterdheid

Veel digitale starters hebben een flinke faalangst ontwikkeld. De angst om een fout te maken, belemmert hen te starten met leren. Weerstand tegen zorgtechnologie is vaak voor het grootste gedeelte gebaseerd op angst. Angst om de baan kwijt te raken, angst dat er iets ontploft, angst dat ze iets stuk maken, angst voor het onbekende. Sommige digitale starters hebben ook moeite met lezen en schrijven of moeite met cijfers. Ze zullen soms geneigd zijn om op de vraag of zij het snappen sociaal wenselijk met ja te antwoorden, ook al is het antwoord eigenlijk nee.

Net als bij laaggeletterden worden heel veel digitale starters creatief in het vermijden van computers. Waar iemand die moeite heeft met lezen smoesjes gebruikt als: "Ik heb mijn leesbril niet bij me, lees jij dit even?", kan de digitale starter zinnen zeggen als: "Jij kunt zo lekker snel typen. Als jij de rapportage even afmaakt, doe ik de was". En zorgverleners zijn van het behulpzame soort (♥) en helpen elkaar oneindig waardoor de digitale uitdagingen blijven bestaan: het afschuifstelsel.

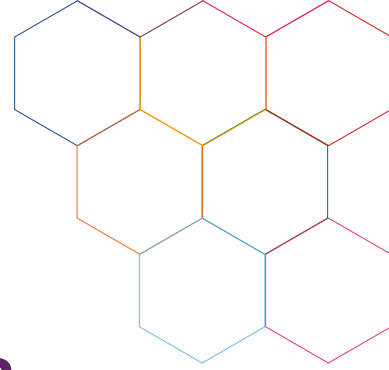
## Tijdverlies

Digitale starters zijn veel meer tijd kwijt achter de computer dan collega's. Ze beginnen vroeger aan hun dienst om alles vast bij te lezen en doen langer over rapporteren. Ze verzinnen alternatieve manieren om de computer te vermijden waarmee ze niet alleen zelf meer tijd kwijt zijn, maar hun collega's ook.



Illustratie: Studio Kwadraat/Mark van Herpen





# 4

## Hoe vind je de digitale starter?

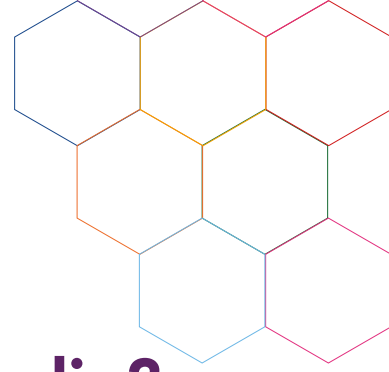
Volgens onderzoek en praktijkervaring herken je de digitale starter aan een aantal dingen. Buro Strakz bracht het als volgt in beeld:

Angst	Onzekerheid	Vermijdingsgedrag
Doet liever niets als er iemand bij is	Weerstand	Smoesjes
Schaamte	Afschuifstelsel	Ziet nut er niet van in

### 10 tips om de starter te vinden:

1. Analyseer met ICT de meest gebruikte applicaties en onderzoek hoeveel mensen nooit hebben ingelogd in dat systeem. Denk aan ECP/EPD, e-learning, internet, roosterapplicatie. Bedenk je wel dat niet inloggen ook andere redenen kan hebben, bijvoorbeeld dat iemand het wachtwoord kwijt is. Je kunt het als nulmeting gebruiken voor je aan de slag gaat. In verband met privacy kun je zo geen individuele mensen aanspreken die uitdagingen hebben, maar je krijgt wel een beeld van de aantallen.
2. Je kunt mensen een zelftest van [www.digivaardigindezorg.nl](http://www.digivaardigindezorg.nl) in laten vullen op papier. Iemand die onder de 5 scoort op de basisvaardighedenlijst is dan digitale starter.
3. Maak het onderwerp bespreekbaar in een teamoverleg en vraag ook de manager een voorbeeld te geven van dingen die hij of zij moeilijk vindt op digitaal gebied. Vraag mensen wat hun leerdoel is en wat hen eventueel tegenhoudt om ermee aan de slag te gaan.
4. Probeer mensen uit de organisatie zelf in te zetten om digitale starters uit hun team te stimuleren hulp te vragen (en niet steeds het probleem voor die starter op te lossen).
5. Vraag leidinggevenden om mensen op een veilige manier aan te sporen hier mee aan de slag te gaan. Blijf de boodschap herhalen dat digitalisering voor altijd verbonden is aan de zorg.
6. Vraag digitale starters die hier open voor uit komen om collega's met dezelfde uitdagingen ook de drempel over te helpen.
7. Zorg ervoor dat je communicatie over het project en de doelstelling analoog is en niet digitaal. Klinkt logisch, maar een mail of een bericht op intranet bereikt de starter niet. Gebruik posters, deurhangers, ansichtkaarten, filmpjes (zie ook de communicatiemiddelen op deze site).
8. Beloon starters die het lef hebben om aan de slag te gaan met hun vaardigheden en laat die groei zien aan anderen. Dat stimuleert andere starters om ook 'uit de kast te komen'.
9. Gebruik een digitale starter om collega's te inspireren door hem of haar als ambassadeur en boegbeeld in te zetten.
10. Neem de tijd voor het vinden van de echte starter, want de schaamte is vaak groter dan je denkt. Mensen zijn bang hun baan kwijt te raken omdat ze niet handig zijn met computers. Veiligheid, positiviteit en uitgaan van wat iemand al wel kan. Dat helpt.





## 5

# Wat heeft de digitale starter nodig?

## Geduld, positiviteit en zelfreflectie

Een digistarter helpen vraagt een grote hoeveelheid geduld, begrip en positiviteit. Het taboe moet van het onderwerp af, dus er is openheid vereist en een sfeer van vertrouwen, gelijkwaardigheid en respect.

Vier elk succes en elke gezette stap. Een klein stapje voor jou is een wereldstap voor de starter. Vraag niet alleen naar feiten, kennis en taken maar ook naar gevoel. Haal het taboe af van het thema.

Het advies is om aan dat taboe eerst aandacht te besteden. Zorg ervoor dat medewerkers onder andere de boodschap krijgen dat:

- ze niet de enigen zijn met deze uitdaging en dat het voor veel zorgprofessionals en burgers geldt;
- 9% van de Nederlanders geen enkele computervaardigheid heeft (CBS 2019);
- het logisch is dat mensen die digitale vaardigheden niet in hun opleiding hadden een achterstand oplopen;
- het logisch is dat mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal of lezen en schrijven, ook moeite hebben met computers;
- de ontwikkelingen op het gebied van technologie ook wel ongelooflijk snel gaan;
- sommige applicaties ook veel te moeilijk gemaakt zijn;
- je als organisatie alles op alles gaat zetten om deze mensen te helpen;
- de hele kennissite en het meerjarenprogramma Digitale Vaardigheden gebaseerd is op ervaringen van digitale starters met dezelfde uitdagingen als zij;
- jijzelf ook van alles te leren hebt op digitaal gebied en regelmatig fouten maakt.

## Houd altijd in je achterhoofd:

- dat digitale starters de boot niet afhouden door een gebrek aan interesse of intelligentie. De onderliggende reden is vaak angst en onzekerheid: ze zijn bang om iets kwijt of kapot te maken. Vaak komt dat door een negatieve ervaring in het verleden.
- dat veel digitale starters nooit hebben geleerd om te werken met digitale systemen omdat die nog niet bestonden toen zij werden opgeleid.
- dat de schaamte bij digitale starters vaak groot is. Velen vinden het erg moeilijk om te laten merken dat ze niet digitaal vaardig zijn.
- dat mensen digitaal vaardige mensen en ICT-ers nogal imponerend kunnen vinden. Ze zijn bang dat je allerlei dingen zal zeggen die ze niet begrijpen en ze zijn vooral bang dat jij hen dom zal vinden.



## Do's en don'ts in het gesprek met een digitale starter

Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt. Zeg dingen als: 'goed dat je belt', 'deze vraag krijg ik vaak', 'dat is inderdaad ook ingewikkeld'. Aan de telefoon: neem op met een glimlach (klinkt raar misschien, maar werkt wel want je klinkt meteen vriendelijker). Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten, dat jij zelf ook veel moet opzoeken en ook wel eens een digitale blunder hebt gemaakt. Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-up't. Leg langzamer uit als je merkt dat dat nodig is. Probeer te benoemen waarom de digitale toepassing nuttig is. Wat levert het op voor de patiënt/cliënt of medewerker? Dit bespreken vergroot de motivatie om de toepassing onder de knie te krijgen enorm. Laat de digitale starter het zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het even oplost, leert hij of zij niks. Leg één methode uit om iets te doen. Geef niet verschillende opties. Pas je taalgebruik aan: woorden als 'device', 'thin client', 'server', 'applicatie' en 'cloud' kun je er niet zomaar zonder uitleg ingooien. Vermijd ook het woord 'gewoon': voor de digistarter is niets gewoon in het werken met de computer. Sluit af met: 'Lukt het de volgende keer toch niet, bel dan gerust weer'.

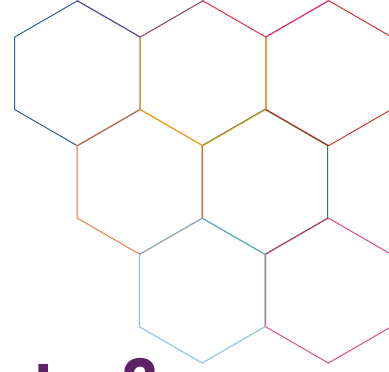
### Wat je moet zeggen om digitale starters voorgoed af te schrikken:

- Dat doe je *gewoon* zo
- Dit is echt basis hoor...
- Waarom doe je dat nou zo?
- Die vraag heb ik nog nooit van iemand gehad.
- Het is echt heel simpel.
- Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
- Oké, ik zal het nog één keer uitleggen.
- Diepe zucht\*

Uit: [Dealen met digitale starters. Tips voor ICT'ers in de zorg - Coalitie Digivaardig in de zorg](#)



Stem jouw begeleiding of hulp altijd af op de ander en check achteraf of dat op een fijne en prettige manier gebeurd is. Zo heb je meer kans dat de digitale starter de volgende keer terugkomt om een nieuwe stap te zetten in zijn of haar digitale carrière.



## 6

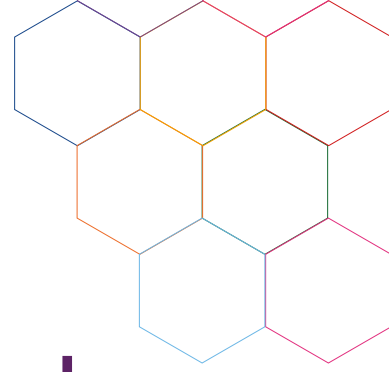
# Hoe motiveer je de digitale starter?

Iemand die niet gemotiveerd is, komt niet tot leren. Sommige mensen zijn intrinsiek gemotiveerd om digivaardig te worden. Ze merken op hun werk dat ze achterlopen, of ervaren privéproblemen rondom online regelzaken, zoals internetbankieren en DigiD. Anderen zijn extrinsiek gemotiveerd, bijvoorbeeld omdat ze door hun manager gestuurd zijn om aan hun vaardigheden te werken of omdat ze bang zijn dat ze anders hun baan verliezen.

Het liefste heb je groep 1, maar intrinsieke motivatie kun je niet forceren. Wel stimuleren!

### Een paar tips om aan de slag te gaan:

- Gebruik storytelling als middel. Laat digistarters die vaardig geworden zijn hun verhaal vertellen om anderen te stimuleren ook aan de bak te gaan.
- Laat zien dat iemand niet alleen is op dit onderwerp. Gebruik bijvoorbeeld de landelijke cijfers van het CBS of de schattingen die gedaan zijn in de gehandicaptenzorg (1 op de 10 medewerkers is digitale starter) en ouderenzorg (2 op de 10).
- Leg uit dat de digitalisering zo snel gaat dat als ze nu niet instappen, de achterstand bijna niet meer in te halen is. Maak duidelijk dat ze echter de tijd krijgen om dit te leren.
- Ga samen in gesprek over welke uitdagingen iemand ervaart op het werk en maak een lijstje van voordelen die het op kan leveren als iemand vaardiger wordt.
- Besteed ook tijd aan angsten en weerstand en onderzoek samen hoe reëel de angsten zijn en waar de weerstand vandaan komt.
- Maak duidelijk wat het digitaal vaardig zijn ook aan voordelen oplevert in de privésituatie waar ook steeds meer digitaal gebeurt. In ICT & Health vertelt een starter dat haar zus niets kan op computers en in grote problemen kwam toen ze weduwe werd. Dat stimuleerde de geïnterviewde zorgprofessional om in haar eigen leven zo'n situatie te voorkomen en digivaardig te worden. Gebruik voorbeelden als online reizen boeken, DigiD, filmpjes en foto's delen van (klein)kinderen, internetbankieren, phishing enzovoort.
- Onderzoek wat iemand al kan, hoe hij of zij dat geleerd heeft en gebruik dat om iemand positief te stemmen over zijn leerbaarheid ("het komt goed").
- Gebruik of maak een animatie of berekening om aan te tonen hoeveel tijd ze kunnen besparen waardoor ze meer aandacht kunnen besteden aan hun cliënt.
- Zorg dat iemand snel na de start een succeservaring heeft en vier dat uitbundig!
- Stel een duidelijk einddoel en verdeel dat in visuele subdoelen, zodat ze steeds succeservaringen blijven behalen maar ook een eind in zicht hebben (bijvoorbeeld een meetlat zoals bij een spaardoel).
- Maak alle voortgang zichtbaar. Reik eventueel certificaten uit als iets afgerond is. Of stuur ze een kaartje via WhatsApp om ze te complimenteren met hun voortgang.
- Vorm kleine stimulerende clubjes van medewerkers die samen aan de slag gaan.
- Laat zien dat ook managers en bestuurders doelen hebben op het gebied van digitale vaardigheden. Iedereen kan iets leren op dit gebied. Humoristische voorbeelden werken ook.
- Maak moeilijke dingen makkelijk met stappenplannen, tutorials, reminders, notities in schriften. En dan oefenen, oefenen, oefenen.
- Oordeel niet maar bied je hulp aan.



# 7

## Wat werkt in een programmatische aanpak van organisaties voor digitale starters?

### 1. *Het inzetten van een digicoach*

De digicoach blijkt uit beide onderzoeken de grootste succesfactor te zijn. Alleen al de wetenschap dat de digicoach in het gebouw is, maakt dat mensen meer durven. Een digicoach is een collega van de werkvloer of kantoor die de organisatie goed kent, alle applicaties kent, de taal spreekt en goed kan coachen en uitleggen. Geduldig? Dat zijn ze allemaal! Een digicoach blijkt het meest effectief bij een projectmatige aanpak als hij of zij 8 uur per week in deze rol inzetbaar is.

### 2. *Commitment, positieve insteek en voorbeeldrol Raad van bestuur en management*

Als zij laten weten dat ze het belangrijk vinden en zelf ook aan hun vaardigheden werken, ziet de digitale starter dat het voor iedereen geldt. En als de RvB en managers en digicoaches dan ook nog digitale bloopers delen, worden het voor de starter net 'gewone mensen' en wordt het minder eng om zelf fouten te maken.

### 3. *Statement: geen keuze maar noodzaak*

Het helpt als de starter weet dat er geen weg terug is (de bekende stok achter de deur), maar dat er wel alle hulp beschikbaar is om vaardiger te worden.

### 4. *Geen focus op starter, iedereen digitaal vaardig*

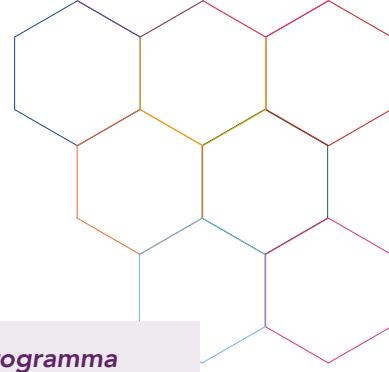
Zet geen schijnwerper op de starter, dat vergroot de angst en prestatiedruk alleen maar. Ga met de hele organisatie aan de slag! Feitelijk zijn we op sommige gebieden immers allemaal starter.

### 5. *Veel aandacht voor niet-digitale communicatie*

Hoe bereik je de starter? Niet via de mail, niet via het intranet... in een project digitale vaardigheden combineer je je digitale communicatie met ouderwetse postercampagnes, deurhangers en communicatiemiddelen. Zie: [Communicatiemiddelen - Digivaardiginde zorg](#). Wat het beste werkt is face-to-face contact. Ga het team langs als digicoach of projectleider, spreek mensen aan in de gang. Wel in een 1 op 1-situatie, dat is het veiligste voor een starter.

### 6. *Verleturen en out-of-the-pocketkosten reserveren*

Zorg dat mensen tijd krijgen om te leren. Even uit het rooster en rustig de tijd hebben om de computer te ontdekken en een veilige leersituatie te creëren. Als ze het gewoon tijdens het werk zouden kunnen leren hadden ze dat allang gedaan...



**7. Opname in competentieprofiel, functioneringsgesprekken, inwerkprogramma enzovoort**

Zorg dat het onderwerp bespreekbaar wordt en bij de zorg gaat horen. Neem het mee in alle gesprekken. Zorg dat nieuwe medewerkers meteen begeleiding krijgen van een digicoach als dat nodig is. Sterker nog: hoe mooi is het als in de vacaturetekst al staat wat er verwacht wordt van medewerkers en welke hulp je biedt als organisatie?

**8. Benadrukken nut en noodzaak en lange termijn perspectief**

Een digitale starter blijkt het nut van digitalisering vaak niet in te zien. Het macroperspectief van de noodzaak gezien de ontwikkelingen in de zorg ontbreekt. Kansen worden niet gezien omdat alles met een stekker, wifi of een toetsenbord al angst en weerstand oproept. Eén client of patiënt die zich kritisch uitlaat over digitalisering kan zo maar jarenlang als tegenargument gebruikt worden om niet aan de slag te gaan met digitalisering.

**9. Het afschuifstelsel van de starter doorbreken**

Ik heb het al eerder benoemd. Help de starter om het zelf te doen en neem taken niet over. Net als in de zorgvisie: niet zorgen voor maar zorgen dat! Het lijkt streng maar je hoeft echt niet opeens op alles nee te zeggen als er een computervraag is. Je helpt iemand door het diegene zelf te laten doen. Dat lijkt meer tijd te kosten, maar die verdien je snel genoeg terug.

**10. Boodschap: meer tijd voor de patiënt en prettig werken voor jou**

Elke zorgprofessional wordt gemotiveerd door het nut van iets voor de patiënt of client, goede kwaliteit van zorg en werkplezier. Dus een starter ook.

**11. Overal digitaal waar het kan**

Bouw samen met de opleiders in elke training binnen de organisatie een digitale werkvorm of taak in.

**12. Verbinding met e-health**

Zorg samen met de portefeuillehouder innovatie dat in alle inhoudelijke scholingen een verbinding wordt gemaakt met zorgtechnologie die op dat thema beschikbaar is.



*“Toen ik voor deze functie met een laptop thuis kwam, schoot mijn zoon in de lach en zei: ‘Wat ga je daarmee doen?’*

*Dat zegt genoeg hè?”*



Onderzoek Utrechtzorg juli 2020





## **Bronnen:**

Onderzoeksrapport Utrechtzorg juli 2020  
Dealen met digitale starters- ECP  
Tips voor digicoaches Suzanne Verheijden  
[www.digivaardigindezorg.nl](http://www.digivaardigindezorg.nl)  
Buro StrakZ

## **Colofon:**

**Suzanne Verheijden**  
Programmamanager Digitale Vaardigheden  
1 februari 2021

Vormgeving: Vlijt Ontwerp

Tel: 070 41 90 309  
[info@digivaardigindezorg.nl](mailto:info@digivaardigindezorg.nl)

[www.digivaardigindezorg.nl](http://www.digivaardigindezorg.nl)

