



Afkijken mag:
ervaringen uit de
regio om digivaardig
te worden

Iedereen
digitaal
vaardig!

UTRECHTZORG

Arbeidsmarkt in balans

.NET



Aandacht voor de digitale vaardigheden van uw medewerkers loont

Inhoud

- 2 Aandacht voor de digitale vaardigheden van uw medewerkers loont
- 3 Regio Utrechtzorg digivaardig!
- 4 Digitale ervaringen en ambities bij Humanitas DMH
- 6 Persoonlijke communicatie
- 8 Alle beetjes helpen
- 9 Op weg naar digitaal vaardige medewerkers
- 10 Hoe beoordeel je digitale vaardigheden?
- 11 Onderwijs is van toegevoegde waarde bij de acceptatie en implementatie van technologie in de zorg
- 13 Effecten van programma digitale vaardigheden onderzocht
- 15 Coalitie Digivaardig in de zorg
- 15 Investeren in je medewerkers met subsidie



In onze regio loopt sinds 2019 het programma 'digitaal vaardig in de zorg' binnen 14 ouderenorganisaties. Evaluatie laat zien dat de aanpak werkt. Medewerkers die digitaal vaardiger worden werken zelfstandiger, hebben meer zelfvertrouwen en voelen zich meer een onderdeel van hun team.

Naast de positieve impact op de medewerker zelf, raakt de mate waarin mensen digitaal vaardig zijn ook de organisatie. Het is van invloed op hoe mensen werken, hoeveel werk er verzet wordt, wie het werk doet en het tempo waarin dingen gedaan worden. Digitaal vaardige medewerkers hebben daardoor meer tijd voor contact met patiënten en hun familie en voor collega's.

Ik ben daarom blij dat het programma zich doorontwikkelt. Ook voor de GGZ, ziekenhuizen en huisartsen zijn nu tools beschikbaar om de digitale vaardigheden binnen de organisatie te verbeteren. En ik ben trots. Trots op de organisaties die dit omarmen. Trots op alle digistarters die aan de slag gaan en de digicoaches die hen begeleiden.

In dit magazine lees je meer over het programma 'Digivaardig in de zorg'. We delen voorbeelden, succesfactoren, valkuilen en belichten de samenwerking met het onderwijs. Ons doel is om te informeren, inspireren en zorg- en welzijnsorganisaties in Utrecht en omstreken, Amersfoort-Eemland en Gooi & Vechtstreek te stimuleren serieus werk te maken van digivaardige medewerkers. Op naar een digivaardige regio. Wij helpen daar graag bij!

Vincent Alkemade
Directeur-bestuurder Utrechtzorg



Regio Utrechtzorg digivaardig!



De digitalisering in de zorg gaat hard. Beeldbellen, monitoring op afstand, elektronische medicijndispensers, robotjes die helpen bij de dagstructuur van cliënten en een doorlopende digitale verantwoording van ons werk. De ene na de andere innovatie doet zijn intrede en applicaties worden in een razend tempo ontwikkeld en verbeterd.

Gebrek aan basisvaardigheden

Helaas is er een grote groep medewerkers die de snelheid van deze ontwikkelingen niet bij kan houden en ze spannend of zelfs onnodig vindt. Het ontbreekt hen aan basisvaardigheden om alle mooie ontwikkelingen te laten landen. We hoorden verhalen van medewerkers die niet in het ECD rapporteren, e-learnings en e-mails door collega's lieten doen en angstig waren voor nieuwe technologie. Ze zaten met stress achter de computer en er ging onnodig veel tijd verloren door het gebrek aan basisvaardigheden en kennis. In ons onderzoek werd dat bevestigd. 16% van de medewerkers in de regionale ouderenzorg bleek digitale starter te zijn. Bij de groep van 55+ is dat zelfs 25%. Sommige mensen verlaten de zorg omdat ze teveel stress krijgen door digitalisering en we horen helaas ook verhalen van her- en/of zij-intreders die de zorg niet meer in durven omdat ze bang zijn dat ze die applicaties niet meer onder de knie krijgen. Tijd voor actie dus!

Samen digitaal sterk

Met in totaal 21 organisaties uit de regio's Gooi en Vechtstreek en Utrecht zijn we bijna 2 jaar aan de slag gegaan met financiering van de transitiegelden van het Zorgkantoor Zilveren Kruis.

Hoe zag dat programma er uit? We hebben een kick-off gedaan bij alle organisaties om het bestuur en management te informeren en te enthousiasmeren en een plan op maat te maken. Als basis gebruikten we het plan van zorgaanbieder 's Heeren Loo die koploper op dit thema was. Ook stelden we een communicatieplan, implementatieplan en diverse communicatiemiddelen ter beschikking. We ontwikkelden een zelfscan voor zorgprofessionals waarin ze zichzelf konden scoren op hun digitale vaardigheden. Deze zelfscan bevatte, volgens de tientallen medewerkers die in de ontwikkelgroep zaten, alle vaardigheden die mensen minimaal nodig hebben om in de zorg te kunnen werken.

Uit eerder onderzoek was gebleken dat medewerkers het liefst leren op de werkplek zelf van een digivaardige collega die rustig is, goed kan coachen en uitleggen en een positieve geduldige houding heeft. Een digicoach. Elke organisatie heeft digicoaches geworven en opgeleid en die zijn vol aan de slag gegaan om aandacht te generen voor dit thema in hun organisatie. Alle collega's die hulp konden gebruiken konden terecht voor individuele coaching op de werkplek. Dat werd allemaal gecoördineerd door de lokale projectleider van de organisatie. Utrechtzorg stelde alle aanwezige kennis beschikbaar aan die projectleiders en aan de digicoaches, en organiseerde werkoverleggen en interviews. Ook is er een groot onderzoek gedaan met een kwantitatieve nulmeting, eindmeting en interviews. Alle inzichten werden actief met elkaar gedeeld en vertaald naar de eigen praktijk van de organisaties. En met resultaat.

Geslaagd project

De digitale starters hebben in dit project een groei doorgemaakt van een 4,6 naar een 6,6 op een schaal van 10. We zijn beretrots op deze medewerkers, maar ook op de digicoaches, projectleiders, de onderzoeker en de bestuurders van de organisatie die deze uitdaging aandurfden.

Durf jij als volgende het digi-stokje op te pakken?

#wordtvervolgd

Suzanne Verheijden
Programmamanager
Digitale Vaardigheden



Gebruik een positieve boodschap die motiveert zoals: "Digitale Vaardigheden, meer tijd voor de cliënt en prettig werken voor jou!"

Digitale ervaringen en ambities bij Humanitas DMH

Het begon een jaar of zes geleden, toen ze bij Humanitas DMH met een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) startten. Op de vraag hoe maak je medewerkers snel en goed wegwijs in dit belangrijke programma, was het logische antwoord: via andere collega's! "Hoe mooi is het als collega's kunnen leren van collega's!"

TIP

Richt je niet alleen op de digitale starter, maar ga voor iedereen digitaal vaardig(er). Iedere functie, alle afdelingen, elk niveau.

Het begin

Els van der Mijden, coördinator voor de functionele lijn (digicoaches en digitrainers), bij Humanitas DMH, was vanaf het begin betrokken bij deze manier van werken. Ze vertelt: "Zorgmedewerkers werden één dag per week Ambassadeur Digitaal Werken. Met een laptop en veel geduld gingen ze drie maanden op pad om hun collega's wegwijs te maken in het ECD. En dat werkte goed. Zorgprofessionals begrijpen elkaar goed en vinden elkaar gemakkelijk."

Er kwamen natuurlijk ook nieuwe medewerkers in dienst. Zij moesten ook leren werken met het ECD. Toen is er een soort cyclus opgesteld: elke woensdag is er op het centraal bureau in Nieuwegein een training voor het ECD. Zodat iedereen die in dienst komt, meteen leert hoe je met het ECD moet werken."

Maar daar bleef het niet bij. Er kwamen steeds meer vragen over andere applicaties bij de ambassadeurs terecht. Over het medewerkersportaal en andere programma's waarvan het handig is dat nieuwe medewerkers die ook meteen kennen. Dus die training op de woensdagen werd voller en voller. Daarnaast verzorgden de ambassadeurs ook de ondersteuning van medewerkers op de locaties. Ze beantwoordden allerlei vragen van medewerkers. "Dus de caseload werd eigenlijk té groot, zeker als je weet dat deze zorgprofessionals hiervoor één dag per week de tijd hadden." vertelt Els. "Op een gegeven

moment hebben we alles onder de loep genomen, hoe gaan we het goed regelen? Dat was net toen vanuit 's Heeren Loo het begrip digicoaches opkwam. En daar hebben we het eigenlijk van afgekeken."

Humanitas had goede ervaringen met trainen én coachen, dus is dat onderscheid blijven bestaan: Digicoaches ondersteunen echt een-op-een de medewerkers met een hulpvraag. De digitrainers maken nieuwe medewerkers wegwijs in de applicaties. Els: "Het trainen op de inwerkdag is belangrijk, er wordt niet alleen uitgelegd hoe applicaties werken, maar ook waarvoor ze gebruikt worden en waarom Humanitas DMH op die manier werkt."

Blijvend investeren

Tot nu toe is het ondersteunen van digitale vaardigheden nog steeds een project, maar dat gaat veranderen. Niet omdat het klaar is, want dat is zeker niet het geval vertelt Leo Groeneveld, Adviseur Informatievoorziening: "De digitale ontwikkeling gaat steeds verder, er komt steeds meer bij kijken. Het is natuurlijk ook steeds meer een substantieel onderdeel van het werk van de zorgmedewerker geworden. Daar moet je als organisatie in blijven investeren. Daarom zijn we de ondersteuning nu aan het inbedden binnen de bestaande organisatie. De digicoaches en digitrainers worden gekoppeld aan de afdeling informatievoorziening. Zo kunnen veranderingen in de applicaties ook direct worden doorgegeven." Als voorbeeld



Haal het onderwerp 'niet digitaal vaardig zijn' uit de taboesfeer en maak het bespreekbaar in teams.



noemt hij het werken binnen de Microsoft-omgeving. “Daar gaat ook een adoptieproces plaatsvinden. Zodat iedereen weet wat het voor zijn of haar functie kan betekenen. Dat het echt ondersteunt in het werk en dat het geen last is. Een ander voorbeeld is de vervanging van het ECD daar zijn de digicoaches en –trainers ook betrokken.”

Het team wordt kleiner, maar krijgt meer uren. Hiervoor heeft Leo twee argumenten: “Door digitaal te werken speelt afstand een kleinere rol. Bovendien hebben medewerkers vaak direct een antwoord nodig op hun hulpvraag. Dat is niet altijd haalbaar voor een digitrainer of digicoach die ook andere werkzaamheden heeft. Daarom gaan we naar een klein team, met mensen die daarvoor volledig beschikbaar zijn.”

Els: “Het is belangrijk dat het zorgmedewerkers zijn, want die begrijpen wat het werk inhoudt en hoe urgent een vraag kan zijn. En zorg ervoor dat zij echt de tijd hebben om hun werk als digicoach te kunnen doen (want het blijven zorgmedewerkers, dus de zorg gaat ook voor hen altijd voor)”.

Vervolg & ambities

Het lijkt alsof het onderbrengen van de digicoaches bij de afdeling Informatievoorziening betekent dat het een IT verantwoordelijkheid is. Dat blijkt zeker niet het geval te zijn maakt Leo duidelijk “Dit is niet een opdracht van de afdeling Informatievoorziening, dit borgen we echt samen met HR: vanaf de komst van de medewerker tot en met het afscheid.” Els onderschrijft dit “Het is vanaf de werving duidelijk dat digitale vaardigheden van je worden verwacht. Je hoeft het nog niet te kunnen, want we hebben een team dat je daar bij kan helpen.”

“Het is ook een meetmoment wanneer iemand in dienst komt,” aldus Leo “wat zijn de digitale vaardigheden en wat is er nodig om in beperkte tijd aan te pakken en achterstanden in te lopen. Dat mag iemand zelf doen, maar we willen en kunnen er natuurlijk bij helpen.”

Ook de komende tijd wordt er gewerkt aan het verder vergroten van de digitale vaardigheden geeft Leo aan. “Iedereen moet de basis beheersen en met het ECD kunnen werken, Microsoft applicaties goed

benutten. We werken met sterk uiteenlopende doelgroepen en verschillen per regio, dus we gaan goed bekijken wat waar helpend is.”

Een ambitie is om E-health toepassing in te zetten. Leo: “Voor de inzet van E-health hebben we nu een mooie visie ontwikkeld. Maar één van de randvoorwaarden om E-health toe te passen is dat de digitale vaardigheden op niveau zijn. De voordelen van technologie zijn voor iedereen wel steeds duidelijker, mede dankzij corona.”

Leo: “Het digitale bewustzijn neemt nu toe, mensen zien het digitale aspect steeds meer als onderdeel van het werk. En dat het je écht wat kan opleveren als je daar in investeert. Niet alleen zorgmedewerkers, maar bijvoorbeeld ook HR ziet meer mogelijkheden. We gebruiken bijvoorbeeld al nagenoeg alle mogelijkheden van Teams!”

Els sluit af: “Medewerkers geven nu al vaker aan wat ze nog meer zouden willen ‘het zou toch handig zijn als ik dit of dat zou kunnen regelen of doen.’ Mensen staan open voor nieuwe digitale ontwikkelingen.”

Achtergrond info:

Humanitas DMH is een landelijk verspreide en lokaal verankerde zorgorganisatie. Meer dan 1400 medewerkers en vrijwilligers ondersteunen ruim 3500 mensen met een verstandelijke beperking en/of gedragsprobleem. Humanitas DMH werkt met veel vrijheid in een informele omgeving aan daadwerkelijk betere zorg, vanuit humanistische waarden eigen regie, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid.



Leo Groeneveld
Adviseur Informatie-voorziening



Els van der Mijden
Coördinator voor de functionele lijn

Persoonlijke communicatie

Sluit aan bij kennis, motivatie, houding en zelfbeeld

Bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden gaat het om meer dan kennis en vaardigheden. Onderzoek van Utrechtzorg en Vilans maakt duidelijk dat motivatie, houding en zelfbeeld even belangrijk zijn bij het adopteren van digitale middelen. Er zijn verschillende types technologiegebruikers (persona's) te onderscheiden. Houd rekening met deze verschillen in je benadering, dat vergroot de kans dat digitale middelen gebruikt worden.

TIP

Monitor de digitale vaardigheden. Bespreek of toets deze vaardigheden in functioneringsgesprekken, coachingen, sollicitaties, net als zorginhoudelijke vaardigheden.

Wie kun je tegen komen en hoe ga je daar mee om?

1 De analoge idealist

(Ook wel de 'digistarter'), wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft. De basiskennis van digitale middelen ontbreekt. De starter is er bang voor of voelt zelfs weerstand.



*Organiseer de ontbrekende kennis dicht bij de starter om de vicieuze cirkel te doorbreken. Zo heeft SiZa zogenaamde **dossierbutlers** ingezet. Begin met een onderwerp dat iets oplevert waarvoor de starter gemotiveerd is. Stimuleer nieuwsgierigheid: laat een oplossing voor een probleem zien.*

2 De aarzelende technologiegebruiker

Heeft weinig kennis van technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over. Deze zorgprofessional richt zich vooral op het welzijn van de cliënt. Hij of zij heeft moeite met de basisvaardigheden en leert nieuwe vaardigheden alleen als dat duidelijk meerwaarde heeft voor de zorg of het werk.



Motiveer deze doelgroep met nieuwe digitale middelen die een ervaren knelpunt oplossen. Zorg voor een positieve leerervaring, benadruk wat iemand wél kan, want aarzelende technologiegebruikers denken vaak dat ze niet digitaal vaardiger kunnen worden. Laat zien dat de nieuwe vaardigheden ook privé handig zijn, bijvoorbeeld bij online afspraken met overheidsinstanties.

3 De digivaardige professional

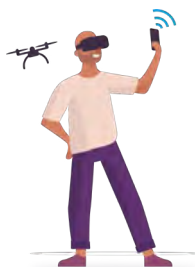
Weet de weg goed te vinden in alle digitale middelen, maar doet niet z'n best om met de nieuwste digitale middelen te werken. De ICT-basisvaardigheden zijn ruim voldoende. En anders zoekt deze collega zelf het een en ander wel uit via Google.



Benut de kennis van deze medewerker: de digitale zorgprofessional kan goed inschatten of nieuwe digitale middelen passend zijn bij de zorgvraag. De positief kritische houding ten opzichte van digitale middelen is een mooie aanvulling op de digitale enthousiasteling die meestal wordt betrokken bij ICT-ontwikkelingen. Deze medewerker heeft antwoord op veel vragen van collega's, patiënten en hun naasten.

4 De digitale enthousiasteling

Gebruikt de beschikbare digitale middelen en wil er graag nog meer. ICT-basisvaardigheden zijn vanzelfsprekend en met nieuwe digitale middelen is deze medewerker snel vertrouwd. De enthousiasteling gaat zelf op zoek naar nieuwe ontwikkelingen en kennis op dat terrein.



De enthousiasteling kan goed fungeren als een soort zorgtechnologie-filter en vraagbaak voor het team. Voor de minder digitale vaardige collega gaat het enthousiasme soms te snel of te ver. Als super-user kan hij/zij collega's betrekken bij nieuwe ontwikkelingen. Benut het enthousiasme van deze zorgprofessional bij het zoeken naar en uitproberen van nieuwe ICT-mogelijkheden.

Zelftest: Welk digitype ben jij?

Verschillende digitypes (persona's) moet je verschillend faciliteren als je wilt dat digitale technologie goed gebruikt wordt. Maar: hoe ontdek je welke digitypes jij in huis hebt? Hiervoor is de zelftest **'Welk digitype ben jij?'** ontwikkeld. Na het invullen van deze test weet de zorgprofessional welk digitype hij of zij is. Als werkgever geeft het jou mooi inzicht in hoe elk digitype binnen je organisatie is vertegenwoordigd. Je vindt de [zelftest](#) hier.

TIP

Informeer nieuwe medewerkers tijdens het onboardingproces meteen over de programma's die ze gaan gebruiken, zoals bijvoorbeeld [Lyvore](#) dat doet.



Elke organisatie heeft een diversiteit aan medewerkers. Om digitale middelen goed in te voeren en te gebruiken is het van belang om rekening te houden met deze diversiteit. Om de verschillen inzichtelijk te maken, zijn de persona's gemaakt. Meer informatie over de verschillende persona's vind je in dit [onderzoek](#).
Let op: in 2021 komt er een aanvulling en aanpassing op dit onderzoek.

Met dit [format communicatieplan](#) kun je jouw communicatie inrichten op de verschillende persona's.



Search



Alle beetjes helpen

Ontbreekt de tijd of het budget om nu een project digitale vaardigheden te starten? Er zijn veel kleine zaken die je kunt oppakken die bijdragen aan de ontwikkeling van digitale vaardigheden.

◆ **Leidinggevenden** op alle niveaus in de organisatie kunnen bijdragen aan de digitale ontwikkeling. Uit onderzoek blijkt dat managers een cruciale rol spelen, vooral bij digitale starters. Maak het onderwerp veilig bespreekbaar binnen het team. Geef als leidinggevende zelf het goede voorbeeld door zichtbaar aan een digitaal doel te werken, bijvoorbeeld blind leren typen of werken met een wachtwoordmanager. Stimuleer je medewerkers om digitaal te groeien. Doe met alle leidinggevende de **zelftest voor managers** en gebruik de resultaten om met elkaar uit te wisselen waardoor de verschillen ontstaan en wat een gemeenschappelijke ambitie is of wordt.

◆ **P&O/HRM en opleidingen** kunnen op verschillende momenten en manieren digitale vaardigheden onder de aandacht brengen, om te beginnen in vacatureteksten en selectiegesprekken. Neem in het introductieprogramma ook de uitleg op over programma's waarmee de nieuwe collega's aan de slag moeten. Zorg voor een eenvoudig en praktisch opleidingsaanbod op het gebied van digitale vaardigheden, er zijn allerlei **gratis leermiddelen** beschikbaar om te gebruiken. Maak digitale vaardigheden een vanzelfsprekend onderdeel van het werk en neem het op in functiebeschrijvingen en coachings- of functioneringsgesprekken.



Realiseer je dat, net als bij laaggeletterden, heel veel digitale starters creatief worden 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".

◆ **IT-helpdeskmedewerkers** hebben zicht op de meest gestelde vragen/veel voorkomende problemen. Bekijk waar deze vragen vandaan komen, zijn het bijvoorbeeld medewerkers in dezelfde functie of gaat het over een bepaalde applicatie? Afhankelijk van de oorzaak is de oplossing soms eenvoudig: een keer uitleg geven in een team, een eenvoudiger handleiding maken of contact opnemen met de leverancier over een aanpassing. Zorg er voor dat de applicaties ook worden meegenomen in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Meer inspiratie: **tips voor ICT'ers**.

◆ **Communicatieprofessionals** kunnen de handleidingen en instructies voor de programmatuur aanpassen, vanuit het perspectief van mensen die niet erg digitaal vaardig zijn. Voor de digitale starter zijn korte heldere 'spiekaarten' met schermafbeeldingen heel prettig. Of organiseer een laagdrempelige bijeenkomst samen met ICT of key-users waar mensen met praktische vragen snel geholpen kunnen worden. Maak dit soort zaken ook via niet-digitale kanalen bekend, **bijvoorbeeld via ansichtkaarten of posters**.

Op weg naar digitaal vaardige medewerkers



Welke stappen moet je zetten als je je organisatie verder wilt brengen op digitaal gebied? De route voor een project digivaardig en de beschikbare tools vind je hier:

STAP 01

Voorbespreken: aandacht voor digivaardigheid



Digivaardigheid is een onderschat probleem, het startpunt is dan ook het onderwerp op de agenda krijgen. Om te beginnen bij bestuur en management. Overtuig hen met cijfers van de helpdesk van veelgestelde vragen en weinig gebruikte applicaties. Of gebruik dit [rapport Nut en noodzaak](#), waaruit onder meer blijkt wat het oplevert voor medewerkers, kwaliteit van zorg en de ICT afdeling. Of zet een [zelfscan voor leidinggevend](#) in of houd een inspiratiesessie met een ervaren programmamanager om het management bewust te maken van de uitdagingen die er zijn.

STAP 02

Plan: wat en hoe?



Pak het planmatig aan. Maak je ambitie concreet, beschrijf hoe je dit wilt realiseren met welke betrokkenen. De projectleider betreft allerlei disciplines hierbij: P&O (om het thema van werving tot en met functioneringsgesprek in te bedden), ICT (zodat je weet wat veel voorkomende hulpvragen zijn én je hen betreft in de aanpak), communicatie (zodat op allerlei manieren je organisatie informeert), management (zij weten wie digitale uitdagingen heeft en hebben een belangrijke rol om het doel te bereiken). Dit [format projectplan](#) kan je helpen, of ga voor een snelkooksessie: [plan in 1 dag](#).

STAP 03

Digicoach: werven en trainen



Uit ervaring én uit onderzoek blijkt dat digicoach een van de belangrijkste succesfactoren is in het verbeteren van digitale vaardigheden, met name bij digitale starters. De digicoach is een collega die collega's persoonlijk ondersteunt bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden. De digicoach is hiervoor minstens één dag per week vrijgesteld. Selecteer en train medewerkers die de rol digicoach gaan vervullen voor je start met je project, zodat ze meteen aan de slag kunnen. Een voorbeeld [vacaturetekst digicoach](#) en [training digicoach](#) zijn beschikbaar.

Start: communicatie

Maak bekend wat er mogelijk is via een positieve boodschap in de hele organisatie, bijvoorbeeld met slogans als 'prettiger werken voor jou, meer tijd voor de patiënt/cliënt' of 'je krijgt ondersteuning op maat'. Er is veel **communicatiemateriaal** gratis beschikbaar.

In de praktijk: proactiviteit & geduld

Aan de slag met het vergroten van digitale vaardigheden kost tijd. Digistarters verschuilen zich vaak uit angst of schaamte, digicoaches moeten hun best doen om ze te vinden. Sommige medewerkers zijn al geholpen met een verwijzing naar een website, anderen hebben veel coach-sessies nodig. Iedereen kan zich ontwikkelen in z'n eigen tempo en volgens z'n eigen leervoorkeur met dit **lesmateriaal**.

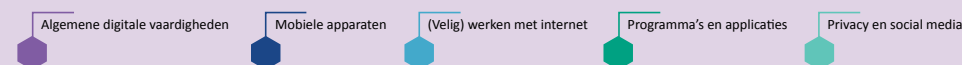
Het vraagt tijd en geduld van de digicoach én de organisatie maar het levert resultaat op. In onze regio hebben 14 VVT-organisaties meegedaan aan het programma digitale vaardigheden. Uit **onderzoek** bij deze organisaties blijkt dat digitale starters na een jaar werken aan hun digitale vaardigheden, zichzelf maar liefst 2 punten hoger scoorden: van een 4,4 naar een 6,4! Bovendien is hun zelfvertrouwen toegenomen en voelen ze zich vaak meer onderdeel van hun team.

Borging: duurzame verbetering

Het is niet klaar als het project stopt. Er zijn allerlei manieren om digitale vaardigheden te borgen in je organisatie: maak digitale vaardigheden onderdeel van functiebeschrijvingen, betrek digicoaches bij het inwerkprogramma, houd rekening met vaardigheden van medewerkers bij nieuwe IT-projecten, neem het onderwerp op in de jaarplannen, breng de rol digicoach onder in je organisatie en zoek verbinding met het onderwijs. Zorg ervoor dat deze investering blijvend effect heeft. De digitale ontwikkeling stopt niet, maar gaat steeds sneller!

Hoe beoordeel je digitale vaardigheden?

Wil je aan de slag met het verbeteren van digitale vaardigheden, dan wil je natuurlijk ook weten wat de huidige vaardigheden zijn. Daarvoor is een zelftest beschikbaar. Geen test waarin vaardigheden worden afgetoetst, want dat schrikt de digistarters af. In de zelftest schat de medewerker zélf zijn of haar eigen vaardigheden in voor verschillende onderdelen.



De uitslag van de zelftest is alleen beschikbaar voor de medewerker zelf. Na afloop krijgt de medewerker een mail met de resultaten en tips over hoe hij of zij zich per onderdeel kan ontwikkelen.

Wil je als organisatie beeld krijgen van de knelpunten op het gebied van digitale vaardigheden dan kan de **onderzoekstool** bij de zelftest een organisatie-beeld geven. Deze resultaten zijn anoniem, geaggregeerd op niveau van afdeling, locatie of leeftijdsgroep.

Elke sector een eigen test

Er zijn zelftesten beschikbaar voor verschillende zorgbranches: ziekenhuizen, GGZ, gehandicaptenzorg en verpleeghuiszorg & zorg thuis. Per zorgbranche zijn er specifieke vragen en kunnen de onderdelen enigszins variëren. Selecteer **hier** de juiste branch en je komt bij de bijbehorende zelftest.

Test voor leidinggevend

Voor leidinggevend is een aparte test ontwikkeld, met input van zorgmanagers en getoetst bij zorgmanagers, directeuren en bestuurders. Deze **zelftest voor leidinggevend** bestaat uit twee delen. In het eerste deel beoordeelt de leidinggevende zichzelf op het gebied van digitale vaardigheden. In het tweede deel wordt het digitaal leiderschap getoetst via vragen over visie, acties en strategie op dit gebied plus het enthousiasmeren en faciliteren van medewerkers. De leidinggevende ontvangt na het invullen een e-mail met daarin het persoonlijke resultaat en een vergelijking met andere leidinggevend op eenzelfde positie. Interessant om met je eigen collega-leidinggevend uit te wisselen waar het management staat en waar je naar toe wilt als digitaal leidinggevend.

→ Zelftesten per branche



Onderwijs is van toegevoegde waarde bij de acceptatie en implementatie van technologie in de zorg

In de opleidingen zorg en welzijn krijgt het thema zorgtechnologie en E-health sinds een aantal jaren steeds meer ruimte. Om dit thema te versterken is het wenselijk om samen te werken met het werkveld.

Het is de overtuiging van de werkgroep onderwijs van de coalitie Digivaardig in de zorg dat studenten de duurzame inzet van technologie in de praktijk een enorme boost kunnen geven. Want studenten willen betekenisvol onderwijs, ze zijn creatief en willen hard werken als ze weten voor wie ze het doen. Zij kunnen dé verbindende

schakel zijn om zorgprofessionals, cliënten en mantelzorgers te ondersteunen in het werken met technologische toepassingen en de vaardigheden die dat vraagt. Verschillende vakken binnen de opleidingen bieden de mogelijkheid om in projecten samen met het werkveld aan de slag te gaan.

TIP

Realiseer je dat ook jonge medewerkers en schoolverlaters uitdagingen hebben op digitaal gebied, overschat hen niet. Ga daarom in gesprek met je onderwijspartners over een aanbod aan de huidige studenten zodat ze digitaal vaardig de zorgopleiding verlaten.

Voorbeelden van hoe studenten van toegevoegde waarde kunnen zijn

Hieronder vind je zes voorbeelden om direct aan de slag te gaan.

1. Bestaande toepassingen beter benutten en/of opschalen

Verdwijnen in jouw zorgorganisatie mooie technologische toepassingen in de kast, omdat te weinig mensen weten hoe ze werken? Of benutten je medewerkers niet alle mogelijkheden? Studenten kunnen onderzoeken hoe dit komt. Is bijvoorbeeld de handleiding niet duidelijk? Worden mantelzorgers onvoldoende betrokken? Het advies dat de studenten geven, kunnen ze vervolgens ook uitvoeren en monitoren. Ook bij het opschalen van toepassingen kun je studenten betrekken. Bijvoorbeeld voor de instructie van cliënten.

2. De bruikbaarheid van een toepassing onderzoeken

Overweeg je een nieuwe technologie in te zetten maar weet je nog niet hoe bruikbaar deze is en of medewerkers ermee kunnen werken? Studenten kunnen de toepassing op school uitproberen. Ze kunnen handleidingen herzien en instructievideo's maken. Bijkomend voordeel: je voorkomt dat cliënten of medewerkers een negatieve ervaring opdoen met zorgtechnologie.

3. Adviseren in een specifieke situatie

Bijvoorbeeld als je de kwaliteit van leven wilt vergroten. Dan kun je studenten laten kennismaken met een cliënt en zijn omgeving. De studenten adviseren welke technologie passend is. Vervolgens kan de student ook helpen bij het testen van de gekozen zorgtechnologie.

TIP

Neem digitale vaardigheden structureel op in je scholingsaanbod maar realiseer je dat knoppencursussen en e-learning stress op kunnen leveren voor de starter



4. Vraagbaak voor wijkverpleegkundigen

Wijkverpleegkundigen die met een vraagstuk zitten kunnen hun casus naar school sturen. In de klas buigen verschillende groepjes studenten zich over de casus. Binnen een week komen ze met een aantal adviezen. Grote kans dat er bruikbare suggesties bij zitten waar de wijkverpleegkundige zelf niet aan had gedacht.

5. Nieuwe oplossingen bedenken

Soms is er voor een vraagstuk niet direct een oplossing voorhanden. Studenten kunnen in multidisciplinaire teams nadenken over wat de oplossing, of de oplossingsrichting, kan zijn. Denk bijvoorbeeld aan een hackathon.

6. Samen leren on the job

Een student kan veel leren van de stagebegeleiders, maar de student kan ook de stagebegeleiders helpen met het beter wegwijs raken op het web en met digitale mogelijkheden. Op die manier kan wederzijds leren ontstaan.

MBO/HBO partner in opleiden

Naast het inzetten van studenten, kan het onderwijs ook van toegevoegde waarde zijn in het kader van een Leven Lang Ontwikkelen van de huidige professionals. In verschillende regio's weten het onderwijs en de zorg- en welzijnsorganisaties elkaar hierin te vinden. Binnen het onderwijs is steeds meer deskundigheid aanwezig om daarin ook de huidige professionals te scholen op het gebied van digitale vaardigheden en zorgtechnologie. Scholing en projecten met studenten, kunnen dan optimaal op elkaar afgestemd worden.

Zoek de samenwerking op

Zorgorganisaties worden uitgenodigd om de samenwerking met onderwijsinstellingen op te zoeken. Beide partijen profiteren hiervan. Onderwijsinstellingen kunnen met échte vragen aan de slag, terwijl het zorgorganisatie helpt bij de implementatie van zorgtechnologie. Kijk of er een lectoraat of een practoraat bij jou in de regio is dat zich met dit thema bezighoudt. Zie hiervoor ook de 'Mbo- hbo- netwerkkaart zorg- en sociale technologie'. Je kunt ook terecht bij de mbo's en hbo's die zorg- en welzijnsopleidingen aanbieden.

Wergroep Onderwijs Coalitie Digivaardig in de zorg - 24 november 2020

Digibrigade in actie



Hoe samenwerking met het onderwijs in de praktijk kan werken laat de Digibrigade zien. Studenten van MBO Amersfoort bezochten als Digibrigade ouderenzorgorganisatie De Koperhorst in Amersfoort. Zes eerstejaars van de opleiding helpende zorg en welzijn beantwoordden digitale vragen van medewerkers en bewoners. Een mooi voorbeeld van werkplekleren voor de studenten, én een fijne laagdrempelige kans voor medewerkers en bewoners om hun digivragen te stellen aan de jongeren. Win-win!



Heb aandacht voor de emoties rondom digitalisering en computers als weerstand, angst, schaamte en onzekerheid.

Effecten van programma digitale vaardigheden onderzocht



Betrokken:

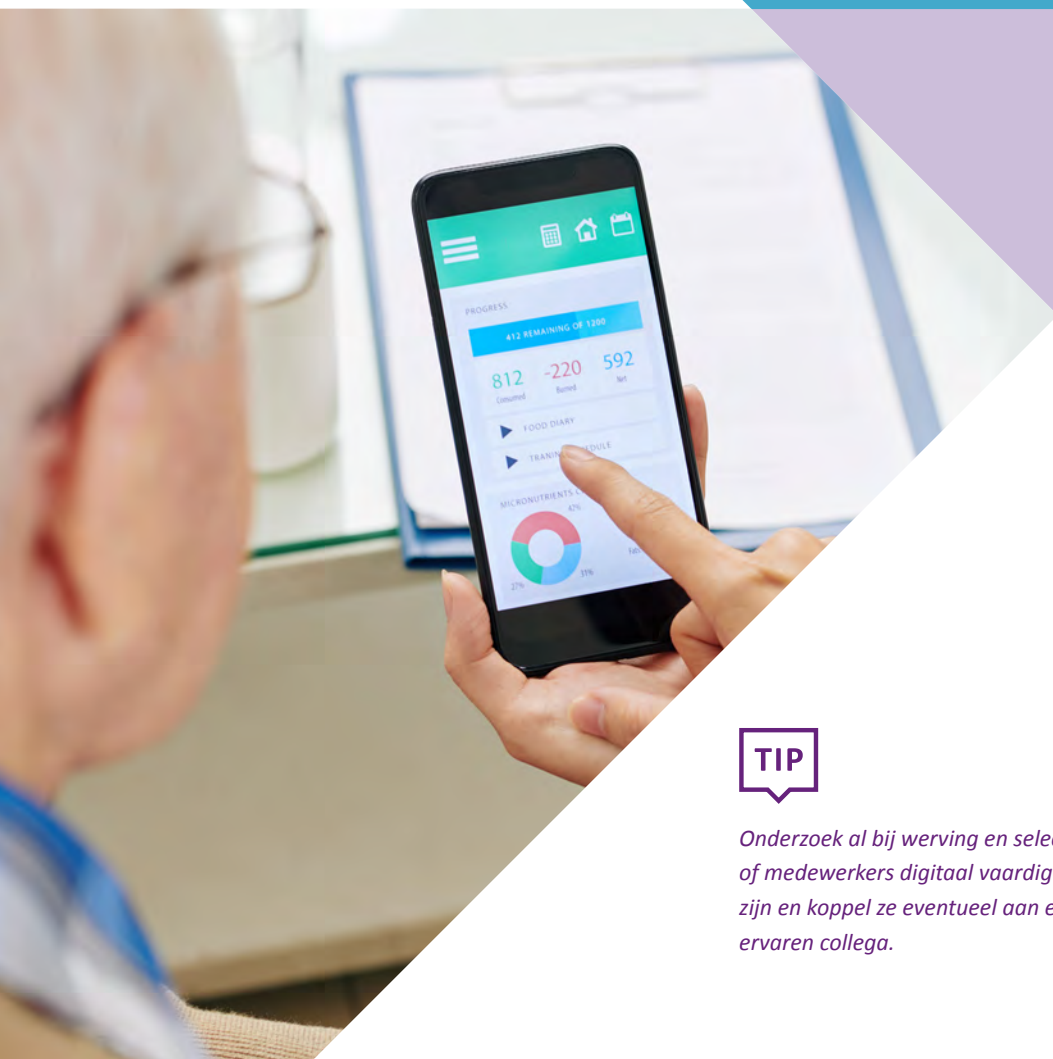
14 ouderenzorginstellingen met in totaal 7.900 zorgprofessionals in de regio Utrecht. Programma-management en ondersteuning vanuit Utrechtzorg.

Doel:

Kwaliteit van zorg en efficiency van werken verhogen door digitale vaardigheden van zorgprofessionals te verbeteren.

Aanleiding:

René Hup, lid van de Raad van Bestuur van ouderenzorg-organisatie Amaris vertelt wat voor Amaris de reden was om hiermee te starten.



Onderzoek al bij werving en selectie of medewerkers digitaal vaardig zijn en koppel ze eventueel aan een ervaren collega.

In januari 2019 zijn 14 VVT-instellingen met elk een eigen projectleider en eigen digicoaches gestart met het project digitale vaardigheden. Individuele medewerkers worden op maat begeleid door medewerkers met de rol digicoach. (Meer informatie over deze aanpak vind je op [pagina 3](#) en op [de website](#).) Utrechtzorg ondersteunde deze organisaties met het overkoepelende programmamanagement.

Projectleiders van de deelnemende organisaties deelden hun successen en uitdagingen met elkaar in een regionaal overleg. Digicoaches werden opgeleid en hadden vervolgens intervisie samen met digicoaches uit andere organisaties. Een format plan van aanpak en communicatiemiddelen

werden vanuit het programma management gedeeld. Er is een zelfscan en een toolkit voor leidinggevendend maar ook een website vol leermiddelen: www.digivaardigidezorg.nl.

Middelen, ervaring en kennis zijn op allerlei manieren uitgewisseld tussen de deelnemende organisaties. Daarnaast is onderzocht wat het resultaat is van dit programma.

Onderzoek naar het effect van het programma

Een goed jaar nadat de 14 VVT-instellingen zijn gestart met hun project is door het programma bij alle 14 organisaties onderzocht wat er aan deze aanpak goed werkt, en wat er nog verbeterd kan worden.

Het effect van het project is op verschillende manieren onderzocht. Bij de start hebben medewerkers hun eigen digitale vaardigheden beoordeeld via de zelfscan. Tijdens het project zijn er verdiepende interviews gehouden met projectleiders, digicoaches en zorgprofessionals. Een jaar na de start is er geëvalueerd via een vragenlijst voor medewerkers. De uitkomsten van deze 3 ledige aanpak zijn in een onderzoeksrapport samengebracht.



Wil je meer weten over de resultaten van het programma, zodat je goed voorbereid bent om in je eigen organisatie aan de slag te gaan? Het volledige rapport en een korte samenvatting vind je hier:

Eindrapport onderzoek
Digitale Vaardigheden

De 3 belangrijkste aanbevelingen

In het onderzoeksrapport staan veel inzichten en aanbevelingen.

Dit zijn de drie belangrijkste aanbevelingen:

1. Digitale vaardigheden behoren tot de competenties van een goede zorgprofessional. Maak het verbeteren van de digitale vaardigheden niet te vrijblijvend. De keuze die medewerkers hebben is hoe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen.

Dat vindt een aantal medewerkers ook: "Een beetje pushen mag", zegt een van hen. Een andere medewerker legt uit: "Als je zegt: 'Ik wil het echt niet', word je ook niet gedwongen hier. Al zou dat soms best een beetje mogen, vind ik. Want je hebt een betaalde baan. Ik vind dat als een bedrijf zegt dat jij bepaalde vaardigheden moet bezitten, je verplicht bent om die dingen ook te kunnen."

2. Starters missen de overtuiging dat zij door het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden kwalitatief betere zorg gaan leveren. Dat vraagt nog meer aandacht voor het nut en de noodzaak in de communicatieboodschap.

"Ik lever zorg met mijn gevoel en mijn handen, niet met een tablet." Zei een van de digistarters. Toch erkennen zij later in het interview het belang van een elektronisch cliëntendossier: "Natuurlijk, daar kan je niet zonder. Maar dat was vroeger ook al, maar dan stond het gewoon op papier. Als je niet bij de informatie over de cliënt kan, kan je niet werken. De computer is dus wel belangrijk nu."

3. Het is belangrijk voor een digicoach om zichtbaar te zijn op een locatie. Dit werd niet gerealiseerd in contracten van 4 uur per week. Het is belangrijk dat digicoaches een contract hebben van minstens 8 uur waarin zij bovendien vrijgesteld zijn van hun andere werk.

"Voordat je mensen kunt helpen, moeten mensen je kunnen vinden." legt een digicoach uit. Een starter vertelt: "Als ik weet dat de digicoach er is, dan durf ik veel meer."

De 3 belangrijkste inzichten

Vooraf uit de interviews kwamen veel inzichten naar voren.

De drie belangrijkste staan hier opgesomd:

1. Uit de evaluatie van de zorgmedewerkers blijkt 16% zichzelf te scoren als digitaal starter. Voor de 55-plusser is dat zelfs 1 op de 4.

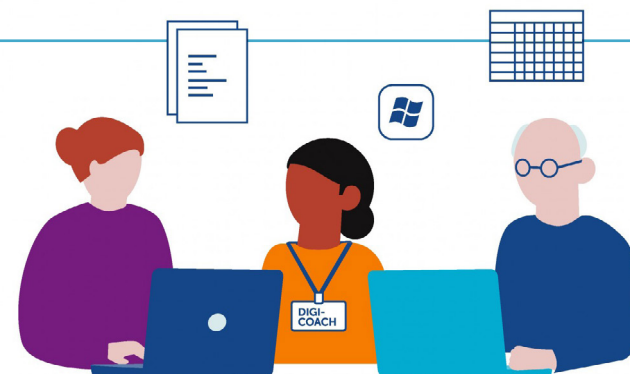
Digicoaches herkennen dat met name oudere medewerkers minder digitaal vaardig zijn: "Ouderen hebben er meer moeite mee. De jongeren weten niet beter, die zijn ermee opgegroeid."

2. Digitale starters creëren een succesvol 'afschuifstelsel' om onder hun digitale taken uit te komen.

Een van de betrokken projectleiders zegt hierover: "Starters voelen de urgentie niet om digitaal vaardig te worden. Ze hebben het nu wel goed geregeld voor zichzelf. Ze denken: ik heb een collega die het altijd voor me doet, dus waarom zou ik naar een digicoach gaan?"

3. Digitale starters die vaardiger worden, werken zelfstandiger, hebben meer zelfvertrouwen en voelen zich meer een onderdeel van hun team.

Een digitale starter verwoordde dat zo: "Het voelde gemakzuchtig om anderen mijn taken te laten doen. Zo wil ik niet zijn. Het voelde alsof ik ze steeds moest lastigvallen en nu kan ik het zelf doen. Dat geeft zo'n goed gevoel."



Maak gratis gebruik van actuele ervaringen, middelen, events en informatie!

Coalitie Digivaardig in de zorg zet zich al jaren in voor het verbeteren van digitale vaardigheden in de zorg. In de coalitie werken tientallen partijen samen, daarbij ondersteund door [ECP](#) | [Platform voor de Informatiesamenleving](#).

Het programma Digivaardig in de zorg spant zich in om zorgorganisaties meer bewust te maken van het knelpunt digitale vaardigheden. Voor zorgorganisaties die met digitale vaardigheden aan de slag gaan, organiseert de coalitie ondersteuning door de leerervaringen vanuit het land te bundelen en te versterken. Dat doet ze door een voor iedereen toegankelijke kennissite met zelftesten en leermateriaal voor zorgprofessionals te beheren. Daarnaast zijn er materialen ter ondersteuning van een project Digitale vaardigheden voor mensen die betrokken zijn bij het digivaardiger maken van zorgprofessionals: leiders, ICT'ers, projectleiders, digicoaches en docenten. Er worden ook conferenties, leerbijeenkomsten en andere gratis [\(online\) evenementen](#) georganiseerd. Leermiddelen, zelftesten, projectmaterialen en bijeenkomsten vind je op www.digivaardigindezorg.nl



Investeren in je medewerkers met subsidie

Investeren in de digitale vaardigheden van je medewerkers kost tijd én geld. Gelukkig zijn er verschillende subsidiemogelijkheden waar je een beroep op kunt doen. Via deze regelingen is het bijvoorbeeld mogelijk om digicoaches op te leiden of om medewerkers via een cursus te helpen met hun digitale vaardigheden. Voor actuele informatie kun je altijd terecht op de website van [Digivaardig in de zorg](#).

- **Subsidie digicoaches najaar 2020**
Zorg voor innoveren: Vanaf eind 2020 is er een nieuwe subsidie voor het opleiden van digicoaches in zorgorganisatie, waarmee je per organisatie gratis vier digicoaches kunt trainen.
- **Menzor-subsidie Praktijkleren:** via deze subsidie wordt er een knoppencursus voor medewerkers aangeboden. Het trainingsprogramma is bedoeld voor iedereen die (bijna) dagelijks met

een laptop, desktop of tablet werkt. Ook kunnen er via deze regeling digicoaches worden opgeleid. Op de website digivit.nl kan je meer informatie over de e-larnings en opleidingen vinden.

- **Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuis-zorg (KiPZ):** Zorginstellingen die zorg leveren op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw), kunnen in aanmerking komen voor subsidie om hun medewerkers te trainen in digitale vaardigheden en zorgtechnologie.

- **Sectorplanplusgeld VG:** Dit is een meerjarige subsidie voor werkgevers in de verstandelijk-gehandicaptenzorg. Het is bedoeld om een extra impuls te geven aan opleidingsprojecten, waaronder digitale vaardigheden.
- **Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET):** Bedoeld voor aanbieders van zorg en/of ondersteuning die bezig zijn met e-healthoplossingen. Via deze subsidie kan je ook innovatieambassadeurs inzetten die collega's helpen.



Samen versterken wij de arbeidsmarkt van zorg en welzijn

Adres

Stichting Utrechtzorg
Papiermolen 10
3994 DK Houten

☎ 030 - 634 08 08

✉ secretariaat@utrechtzorg.net

Colofon

Copyright © 2021 Utrechtzorg
Redactie: Marijke Bult, Diede Heitink,
Lizette van Mechelen, Maaïke Heijltjes,
Suzanne Verheijden
Vormgeving: Vlijt ontwerp

UTRECHTZORG 
Arbeidsmarkt in balans
.NET