

Digivaardig in zorg en welzijn

“

*Digistarter of al aardig
digitaal vaardig? Er is
nog zoveel te leren!”*

Inhoud

Iedere zorgprofessional digivaardig!	2
Uit de praktijk: Koninklijke Visio aan de slag met digitale vaardigheden medewerkers	4
Effecten van investeren in digitaal vaardige medewerkers	6
Digistarter of al aardig digitaal vaardig? Er is nog zoveel te leren!	7
Slimme samenwerking werkveld en onderwijs in Noord-Nederland	8
Digicoaches als bruggenbouwers	11
Hoe beoordeel je digitale vaardigheden?	12
Hoe digitaal weerbaar zijn we?	13
Aan de slag in jouw organisatie!	14
Alle beetjes helpen	15
Coalitie Digivaardig in de zorg & Colofon	16

Iedere zorgprofessional digivaardig!

We zitten in een ingewikkelde tijd voor zorg- en welzijnsorganisaties. Het coronavirus heeft de sector enorm op de proef gesteld. We zien organisaties nadrukkelijk steeds meer inzetten op (digitale) innovatie om goede zorg te blijven leveren. Dat zie je terug in de enorme groei van het aantal digitale ontwikkelingen voor zowel cliënten als medewerkers.

• Beeldbellen, thuismonitoring en online behandelen, allemaal voorbeelden van digitalisering die in een stroomversnelling zijn gekomen. Dat is een positieve ontwikkeling, ook met het oog op het arbeidsmarkttekort. Snelle groei van digitalisering vraagt echter wel iets van de hardware en software van de organisatie, van de vaardigheden van de cliënt én van de vaardigheden van de zorgprofessional. Op alle drie thema's is nog winst te behalen. In dit magazine zoomen we in op de digitale vaardigheden van de zorgprofessional. →

Je wordt zorgprofessional omdat je graag met mensen werkt. De meeste zorgprofessionals hebben doorgaans weinig met digitalisering. Tijdens de coronacrisis was er geen ontkomen meer aan. Tegelijkertijd wordt hierdoor duidelijk wie buiten de boot valt. Naar schatting is 1 op 10 medewerkers in de gehandicaptenzorg digitale starter en 2 op de 10 in de VVT-sector. Maar ook in de ggz, ziekenhuizen, jeugdzorg, welzijnssector en eerstelijnszorg komen er steeds meer geluiden dat het vaardigheidsniveau op digitaal gebied aandacht vraagt. Op alle functieniveaus en op alle leeftijden. Het was eerder geen onderdeel van de opleidingen, maar het krijgt gelukkig steeds meer een plek in de huidige curricula. Op [pagina 8 t/m 10](#) van dit magazine vind je uitgebreide informatie over de mogelijkheden van samenwerking tussen werkveld en onderwijsinstellingen om elkaar daarin te versterken. Dit gebeurt onder meer door het verzorgen van relevante scholingen voor medewerkers en inzet van studenten in de praktijk bij implementatie van technologie, waar mogelijk gecombineerd met praktijkgericht onderzoek.

Alle zorg- en welzijnsmedewerkers krijgen elke werkdag te maken met digitale toepassingen: ECD/EPD, roostersoftware, VIM-melding et cetera. Ook wordt steeds meer gebruikgemaakt van technologische innovaties, zoals domotica, apps, software en robotica. Bovendien is in mei 2018 de AVG-wetgeving ingegaan, waardoor er nog meer verwacht wordt van medewerkers op het gebied van privacy en gegevensbeveiliging.

Uit gesprekken met digitale starters blijkt dat zij veel angst, schaamte en stress ervaren en dat ze weinig tijd hebben om aan hun digitale vaardigheden te werken. Daardoor zijn er zelfs zorgmedewerkers die de zorg verlaten of die niet meer herintreden.

Zorgprofessionals die digitaal niet vaardig zijn hebben ook minder vertrouwen in zorgtechnologie, blijkt uit onderzoek. Digitalisering kan ons echter veel mooie oplossingen bieden. Zorgtechnologie,

gezondheidsapps, applicaties voor het dagelijks werk: het kan de kwaliteit van zorg vergroten en problemen rondom het arbeidsmarkttekort verkleinen.

Maar het vraagt een basisvaardigheid van medewerkers voor veilig, kwalitatief en transparant gebruik. In de gehandicaptenzorg en ouderenzorg zijn er al diverse organisaties bezig met een

meerjarenprogramma digitale vaardigheden.

Als werkgeversorganisatie leren we graag van deze succesvolle aanpakken en delen die kennis met andere zorg- en welzijnsorganisaties om te inspireren.

We doen een oproep aan alle noordelijke zorg- en welzijnsorganisaties om werk te maken van digitaal

vaardige medewerkers. Dit magazine staat vol met waardevolle informatie over ontwikkelingen in onze regio en over de aanpak van de landelijke coalitie Digivaardig in de zorg. Op de [website van de coalitie](#) vind je nog meer informatie om zelf aan de slag te gaan.



Daarnaast faciliteert ZorgpleinNoord in 2021 wederom bijeenkomsten in Noord-Nederland om elkaar te inspireren en verder te helpen op dit thema. Je bent van harte welkom bij onze [Expertmeetings Zorgtechnologie](#) en de bijeenkomsten over Digivaardig in Noord-Nederland. Alleen samen zorgen we ervoor dat onze sector voldoende is toegerust om de digitale uitdagingen nu en in de toekomst aan te kunnen!

Werkgeversorganisatie ZorgpleinNoord ontwikkelde dit online magazine samen met de landelijke coalitie Digivaardig in de zorg en het programma Versterking inzet Zorgtechnologie V&V Groningen

We wensen je veel leesplezier!

Carola Janssen – projectleider Versterking inzet Zorgtechnologie V&V Groningen

Erik Zwierenberg – adviseur Innovatie ZorgpleinNoord

Stella Buurma – adviseur Leren en ontwikkelen ZorgpleinNoord



Uit de praktijk: Koninklijke Visio aan de slag met digitale vaardigheden medewerkers

Toen projectleider Henriëtte van Broekhuizen van Koninklijke Visio Noord in 2016 een nieuw EPD introduceerde, ontdekte ze dat een flink deel van de medewerkers daar niet mee uit de voeten kon. Met veel inzet en enthousiasme wisten zij en haar manager Sandra Peper daar afgelopen jaren verandering in te brengen. Samen gaan ze in gesprek over hoe het er nu voor staat met de digitale vaardigheid bij het expertisecentrum voor blinden en slechtzienden.



Henriëtte van Broekhuizen, projectleider Wonen & Dagbesteding en Digivisio: "Ik weet nog hoe verbaasd ik stond te kijken toen een medewerker haar muis op het beeldscherm duwde om ergens op te klikken. Anderen wisten niet hoe ze moesten inloggen, knippen en plakken of een tabblad sluiten. Toen realiseerde ik me dat er werk aan de winkel was. Samen met Sandra bedachten we een platform waarin we ook aandacht hebben voor digitale basisvaardigheden: Digivisio. Maar zelfs dat bleek voor sommige medewerkers nog te lastig."



Sandra Peper, manager Wonen & Dagbesteding: "Veel zorgmedewerkers kiezen er bewust voor om met mensen te werken, niet met computers. Uit zichzelf trekken ze niet snel aan de bel als ze er digitaal niet uitkomen. Het was dus aan ons om daar iets op te vinden. Met als doel: onze mensen duurzaam inzetbaar te maken. Maar óók onze cliënten beter te kunnen helpen. Er is immers steeds meer technologie beschikbaar die blinde en slechthorende mensen helpt om zelfstandig te blijven. Dan moeten medewerkers hen bij het gebruik daarvan wel kunnen ondersteunen."

Henriëtte: "Om inspiratie op te doen, zijn Sandra en ik naar een bijeenkomst van *Digivaardig in de zorg* in Utrecht gegaan. Daarna wisten we zeker: hier gaan we mee aan de slag."

Sandra: "Onze directeur herkende het probleem en gaf ons een vrijbrief om onze mensen digitaal vaardiger te maken. Stap één was ruimte en vertrouwen creëren, zodat medewerkers om digitale hulp durven vragen. Dat wilden we doen met de introductie van digicoaches."

“**Stap één was ruimte en vertrouwen creëren, zodat medewerkers om digitale hulp durven vragen.**”

Henriëtte: "Bij *Buro Strakz* heb ik eerst zelf een opleiding tot digicoach gevolgd. Vervolgens heb ik die op maat gemaakt voor onze eigen organisatie en zijn we collega's gaan opleiden. Zestien in totaal. Die meldden zichzelf na een oproep op intranet."

Sandra: "We hebben dus niet eerst uitgebreide onderzoeken gedaan of projectplannen gemaakt. In plaats daarvan zijn we meteen praktisch aan de slag gegaan. Daardoor konden we snel schakelen. Gaandeweg ontdekten we dat de ene digicoach goed was in Excel, de andere in het beheer van het cliëntendossier. Zo heeft iedereen een eigen expertisegebied gekregen. Met vragen over dat onderwerp, kun je bij die persoon terecht. Daarnaast heeft iedere woning of groepje woningen één vaste digicoach. Idealiter sluit diegene regelmatig aan bij het teamoverleg."

Henriëtte: "De training was in januari 2020. We hadden net de hele organisatie geïnformeerd over de digicoaches, toen corona losbarstte. In plaats van fysiek, zijn ze toen digitaal mensen gaan helpen via ZOOM. Dat was voor veel mensen een uitdaging op zich. Daarom hebben we een heel simpele ZOOM-handleiding gemaakt met duidelijke pictogrammen." →



Sandra: “Digivisio is zo’n succes, dat het project sinds september 2020 ook in onze andere regio’s draait. Landelijk heeft Visio inmiddels 45 digicoaches. Daarmee heeft de functie ook een formelere status gekregen. Voorheen deden de digicoaches het werk binnen hun reguliere taken. Nu mogen ze er zes uur per maand voor schrijven. De volgende stap voor ons is om in de jaargesprekken met alle medewerkers digitale doelen op maat op te nemen voor specifieke functies.”

Henriëtte: “Het is lastig hard te maken wat onze digicoaches het eerste jaar concreet hebben bereikt. Ons doel voor 2020 was vooral om ze op de kaart te zetten. Dat kost tijd. Inmiddels weet echt iedereen in onze organisatie dat ze er zijn. Bovendien zien we veel mooie voorbeelden. We hadden bijvoorbeeld twee echte digimijders, die niets van computers wilden weten. In 2021 moeten zij, net als alle andere medewerkers, met een nieuw systeem werken en daarvoor worden getraind. Zij hebben uit zichzelf hun digicoach benaderd, met de vraag of die hen wilde helpen met de voorbereiding op de training. Dat voelde als een enorme overwinning.” ●

Gouden tips van Henriëtte en Sandra

Henriëtte: “Voor sommige medewerkers is de overstap van analoog naar plotsklaps alles digitaal te groot. Verzin dan een tussenstap. Zelf ben ik bijvoorbeeld bezig een papieren boekje te maken met heel simpele en duidelijke uitleg over verschillende systemen om te beelden. Voor medewerkers, maar ook voor familieleden van cliënten.”

Sandra: “Gebruik de kracht van herhaling. Benoem bij elke mogelijkheid dat mensen zich met vragen bij hun digicoach kunnen melden. Maak het bijvoorbeeld standaard onderdeel van het werkoverleg en zet het onderaan mails.”



Onze volgende stap is om in de jaargesprekken digitale doelen op maat op te nemen voor specifieke functies.”

Effecten van investeren in digitaal vaardige medewerkers

De investeringen voor het digivaardiger maken van medewerkers zijn goed te berekenen. De resultaten zijn lastiger in euro's weer te geven. Toch levert het veel op. Enkele resultaten staan hieronder kort opgesomd, meer informatie vind je in het rapport [Nut en Noodzaak van het investeren in digitale vaardigheden in de zorg](#).

✓ Tijdwinst

Medewerkers die digitaal handiger zijn, kunnen sneller rapportages en dergelijke invullen. Dit vermindert de werkdruk. Het aantal hulpvragen aan collega's neemt daarmee ook af, dat scheelt twee keer tijd.

✓ Kwaliteit van zorg neemt toe

Het elektronisch dossier wordt goed gebruikt. MIC- en MIM-meldingen worden gedaan en dit leidt tot minder fouten. Ook neemt de kwaliteit van zorg toe doordat medewerkers digitale taken sneller kunnen doen. Zo is er meer tijd voor begeleiding en behandeling van de patiënt/cliënt.

✓ Meer werkplezier

Medewerkers krijgen meer zelfvertrouwen en hebben daardoor meer werkplezier. De werktevredenheid stijgt en het verzuim en verloop nemen af.

✓ Beter benutten IT-systemen

Het rendement van ICT-investeringen is groter: de digitale systemen worden beter gebruikt en de helpdesk krijgt minder vragen. Een nieuw systeem implementeren is eenvoudiger.

Digistarter of al aardig digitaal vaardig? Er is nog zoveel te leren!

1 op de 5 medewerkers in de ouderenzorg heeft moeite om mee te komen met alle digitale ontwikkelingen. Hierdoor kunnen ze soms hun werk niet goed doen. In de gehandicaptenzorg is dat 1 op de 10, aldus de coalitie Digivaardig in de zorg.

Niet elke zorgprofessional is even digivaardig. Voor iedereen geldt: er is nog zoveel te leren op dat vlak. Ook als je al aardig handig bent met de computer. Activiteitenbegeleider Marten Dohmeijer (39) van 's Heeren Loo in Bedum kun je eigenlijk geen echte digistarter meer noemen. Toch liep hij vast toen hij digitale leskaarten moest maken. Een digicoach hielp hem snel weer op weg.

“Je zult merken dat je lang niet de enige bent die het lastig vindt om met de computer te werken.”

Marten dacht dat hij goed uit de voeten kon op de computer. Het lukte hem immers best om een e-mail te versturen of in een Word-document te werken. Maar toen moest hij drie jaar geleden voor sommige cliënten ineens digitale leskaarten maken om daarin hun ontwikkelingen bij te houden. Alleen een tekstje typen was niet meer genoeg; er moesten bijvoorbeeld ook foto's bij. "Op dat moment liep ik vast", vertelt Marten. "Ik wist niet hoe ik die plaatjes in het document moest krijgen."

Hij klopt aan bij een van de digicoaches van 's Heeren Loo. "Hij is mijn collega, ik kende hem goed. Dat maakte het makkelijker om hem om hulp te vragen. Samen hebben we meerdere keren achter de computer gezeten en het invullen van

zo'n leskaart stap voor stap doorgenomen. Dat was heel fijn. Hij nam echt de tijd voor me en legde het heel duidelijk uit. Zo kreeg ik voldoende vertrouwen om er zelf mee aan de slag te gaan." Daar bleef het overigens niet bij. Eenmaal bezig met de leskaarten belde Marten zijn digicoach nog regelmatig. "Of we FaceTimeden, zodat hij kon laten zien wat ik moest doen. Dan kon ik daarna weer verder."

Marten ziet zichzelf niet als echte digistarter. Toch is hij blij dat hij bij een digicoach terecht kon. "Toen ik 12,5 jaar geleden in de gehandicaptenzorg begon, deden we nauwelijks iets met computers. Inmiddels ontkom je er niet meer aan, wat voor zorgfunctie je ook hebt. De computer is onlosmakelijk met ons werk verbonden." →



Digitale obstakels zijn er in alle soorten en maten. Van niet weten hoe je een computer aan moet zetten of een bijlage moet mailen, tot problemen met het gebruik van specifieke formats of programma's. Waar medewerkers ook op vastlopen, leuk is het nooit. Zeker als je collega's het allemaal wél kunnen. Dan liggen schaamte en onzekerheid al gauw op de loer.

Gelukkig had Marten daar weinig last van. Maar hij snapt best dat het voor anderen moeilijk kan zijn om aan de bel te trekken. Toch drukt hij iedereen op het hart dat vooral wel te doen. "Dan zul je merken dat je echt niet de enige bent die het lastig vindt om met de computer te werken." Marten laat zien dat je met wat hulp van digicoaches nog heel veel kunt bijleren. Of je nu een echte digistarter bent of al over de nodige digitale vaardigheden beschikt. ●

Tips voor contact met digistarters

- Zeg dingen als: 'goed dat je belt', 'deze vraag krijg ik vaak' of 'dat is ook ingewikkeld'.
- Leg één methode uit om iets te doen. Geef geen verschillende opties.
- Benoem waarom een digitale toepassing nuttig is. Wat levert het op voor de cliënt of medewerker?
- Stel gerust door te zeggen dat digitale fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-up't.



Marrie Vanmaris werkt als gastvrouw bij zorgorganisatie QuaRijn. Ze is trots op haar werk en de organisatie. Maar zaken waar de computer bij nodig is, vindt ze moeilijk. Marrie is een van de weinig digitale starters die daar heel open over is. Ze heeft er geen moeite mee om hulp te vragen, al voelt ze zich vaak wel bezwaard. "Je houdt mensen toch van hun werk af." Inmiddels werkt ze samen met een digicoach aan haar digitale uitdagingen. "Het helpt als iemand gewoon naast me zit en geduldig is".

Slimme samenwerking werkveld en onderwijs in Noord-Nederland

In de afgelopen jaren heeft de samenwerking tussen onderwijs en werkveld op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie een vlucht genomen in Noord-Nederland. Er kwamen diverse regionale practoraten en lectoraten op dit terrein. In het kader van het landelijke VWS-programma Thuis in het Verpleeghuis ontstonden samenwerkingen in de V&V-branche in Groningen, Friesland en Drenthe. Daarnaast leverde de samenwerking binnen de arbeidsmarktvraagstukken door het Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten onder aanvoering van ZorgpleinNoord een belangrijke bijdrage. Dankzij die slimme samenwerking komt de implementatie van zorgtechnologie en digitalisering in het Noorden in een stroomversnelling. En zijn steeds meer zorgprofessionals goed in staat om ermee te werken.

Inzet van studenten geeft boost aan implementatie in het werkveld

We zien dat studenten de inzet van technologie in de praktijk een enorme boost kunnen geven. Want studenten willen betekenisvol onderwijs, ze zijn creatief en werken hard 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.

Zie ook de zeven voorbeelden van hoe studenten van toegevoegde waarde kunnen zijn! →



Scholing van professionals: keur aan regionale mogelijkheden

Naast de inzet van studenten, is ook de rol van het onderwijs in het kader van een Leven Lang Ontwikkelen van de huidige professionals van grote toegevoegde waarde. Binnen het onderwijs is steeds meer deskundigheid aanwezig om zorg- en welzijnsmedewerkers te scholen op het gebied van digitale vaardigheden en zorgtechnologie. In de afgelopen jaren zijn er al diverse mooie scholingen en leergangen ontwikkeld in samenwerking tussen werkveld en onderwijs, met oog voor de complexiteit en gelaagdheid van de aanpak van digitalisering en zorgtechnologie.

Daarnaast werken practoraten en lectoraten in onze regio aan praktijkgericht onderzoek om de implementatie van zorgtechnologie op de werkvloer te versterken. Bijvoorbeeld in innovatielabs in een zorginstelling waar mbo- en hbo-studenten samen aan projecten werken.



→ **Overzicht scholingsaanbod
zorgtechnologie
Noord-Nederland (pdf)**



→ **Overzicht practoraten en
lectoraten technologie/digi-
talisering in zorg en welzijn in
Noord-Nederland (pdf)**

Zoek de samenwerking met het onderwijs

Zorgtechnologie en digitalisering zijn thema's waarbij werkveld en onderwijs elkaar nodig hebben. Alle partijen profiteren van samenwerking. Onderwijsinstellingen kunnen met échte vragen aan de slag, terwijl het zorg- en welzijnsorganisaties helpt bij de implementatie van zorgtechnologie. Studenten leren van de praktijk en medewerkers ontwikkelen zich tot digivaardige professionals.

Net als alle technologische ontwikkelingen voor de zorg, staan onderwijsinstellingen niet stil. In Noord-Nederland zijn er volop mogelijkheden om samen met het onderwijs te werken aan een succesvolle implementatie van zorgtechnologie en digitalisering in jouw organisatie. We nodigen alle noordelijke zorg- en welzijnsorganisaties uit om de samenwerking met het onderwijs te zoeken. Ze denken graag mee over een passend traject

voor jouw organisatie. We hebben het [scholingsaanbod en alle contactpersonen van de regionale onderwijsinstellingen](#) voor je op een rijtje gezet. Voor de lectoraten en practoraten buiten onze regio, kun je de [Mbo- hbo- netwerkkaart zorg- en sociale technologie](#) raadplegen.

Daarnaast werkt ZorgpleinNoord samen met het onderwijs in Noord-Nederland aan een gezamenlijk kennisplatform over zorgtechnologie en digitalisering. Hier vind je op één plek informatie over scholingen, leergangen, relevante artikelen, interessante websites en activiteiten in onze regio. We verwachten dit platform te lanceren in de Slimme Zorg Estafette-week van 15 tot en met 19 februari 2021. →

Zeven voorbeelden van hoe studenten van toegevoegde waarde kunnen zijn!

Heb jij ook een vraag binnen je organisatie waar je studenten mee aan de slag zou willen laten gaan? Neem contact op met (een van) de [contactpersonen bij de scholen!](#)

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.

4. 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.

5. Samen leren on the job

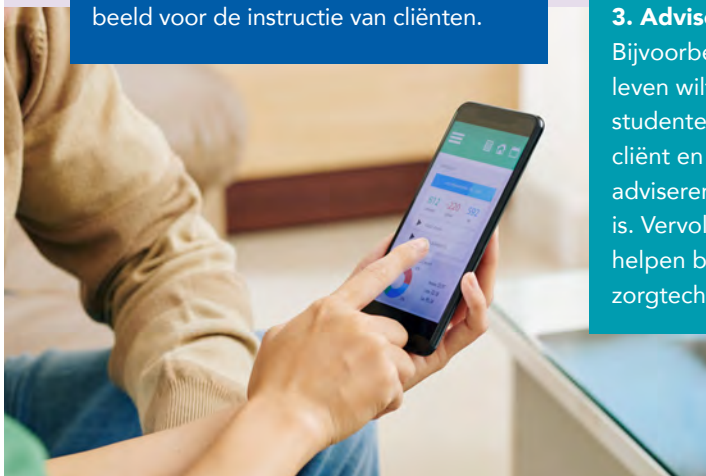
Een student kan veel leren van de stagebegeleiders, maar de student kan ook de stagebegeleiders helpen met het beter wegwijs raken op het web en met digitale mogelijkheden. Op die manier kan wederzijds leren ontstaan.

6. Ontwikkelen van nieuwe producten

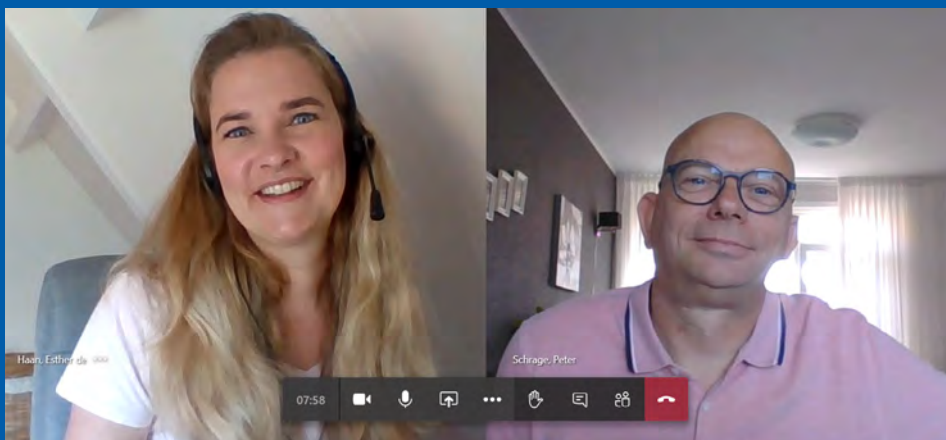
Studenten werken in de [Health Hub Roden](#) aan vraagstukken van bedrijven en zorginstellingen, zoals ontwikkelen van een nieuwe spraakcomputer, een wondzorgapplicatie, AR-bril inzet binnen AmbulanceZorg Groningen, ontwerpen van een product dat een rolstoel eenvoudig, ergonomisch en droog kan vervoeren achterop een auto.

7. Simuleren van de praktijk

Zorg- en welzijnsorganisaties en bedrijven kunnen met studenten het werkproces, passend bij een nieuwe technologie, in [dHealth Lab](#) simuleren. Hiermee wordt de impact op het (veranderde) werkproces helder. De organisatie weet hoe het gewijzigde werkproces eruitziet en waarmee rekening gehouden moet worden voordat de innovatie wordt geïmplementeerd.



Digicoaches als bruggenbouwers



De meeste digicoaches doen hun taken naast hun reguliere werk. Bij de Friese Zorggroep Alliade hebben ze het anders aangepakt. In het voorjaar van 2020 stelden ze daar twee fulltime digicoaches aan.

“We zijn eigenlijk bruggenbouwers. Juist omdat we zelf niet uit de ICT komen, kunnen we ons goed in de vragen en wensen van collega’s verplaatsen.”

Hun achtergronden zijn totaal verschillend en hebben niets met ICT te maken. Esther de Haan werkte ruim twaalf jaar als zorgbegeleider bij Alliade, Peter Schrage was er jarenlang huishoudelijk medewerker. Toch vormen deze twee digicoaches sinds het voorjaar van 2020 een hecht team. Samen zijn ze verantwoordelijk voor het digitaal vaardiger maken van hun 6200 collega’s op ruim vierhonderd locaties. Een hele kluit. Dat zij middenin coronatijd aan hun nieuwe functie begonnen, maakte het er niet makkelijker op.

“We hadden mooie plannen om allerlei teams persoonlijk te bezoeken”, begint Esther. “Maar corona gooide al snel roet in het eten. Het gevolg was dat we onze focus moesten verleggen. In plaats van zorgmedewerkers op locatie te helpen, hebben we vorig jaar vooral veel kantoormedewerkers op afstand gecoacht. En dan met name over het gebruik van Microsoft Teams.”

Bruggenbouwers

In mei 2020 zijn Esther en Peter formeel gestart als digicoach. Maar daarvoor waren ze, naast hun reguliere werk, al twee jaar actief als digitale ‘wegwijzers’ in de organisatie. Die rol werd in het leven geroepen toen Alliade in 2018 Microsoft 365 ging gebruiken. Nadat dat project was afgerond, wilde de zorggroep een verdere professionaliseringsslag maken.

“Met de uitrol van Microsoft 365 kwamen we erachter dat er behoorlijk wat digitale starters bij ons zijn”, vertelt Peter.

“De directie besloot daarop serieus in het thema te investeren en twee fulltime digicoaches aan te stellen. Om teams en individuele medewerkers bij te staan, maar óók om mee te denken over het beleid en de technische randvoorwaarden.”

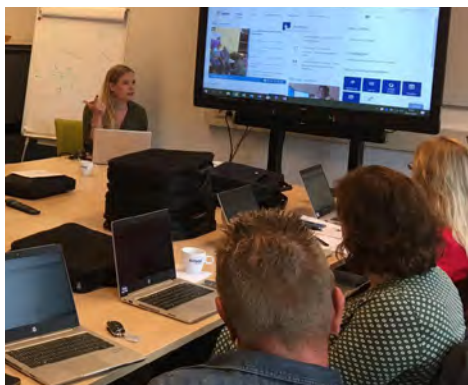
De digicoaches zijn ondergebracht bij de afdeling ICT. Van daaruit maken ze verbinding met verschillende organisatie-onderdelen en medewerkers. “We zijn dus eigenlijk bruggenbouwers”, aldus Esther. “Juist omdat we zelf niet uit de ICT komen, kunnen we ons goed in de vragen en wensen van collega’s verplaatsen.”

Ze realiseren zich terdege dat ze met z’n tweeën geen duizenden medewerkers persoonlijk kunnen bereiken. Vandaar dat ze dat vooral via de teams (en hun managers) doen. In de loop van de tijd hopen ze ook een ambassadeursnetwerk op te kunnen bouwen van digivaardige collega’s die hen helpen.

Digistarters bereiken

De werkzaamheden van het duo zijn heel divers. Natuurlijk beantwoorden ze praktische vragen. Maar ze maken bijvoorbeeld ook nieuwe medewerkers digitaal wegwijz, geven (online) trainingen en bieden ondersteuning bij het gebruik →

van nieuwe programma's of applicaties. Zelf vinden ze het een groot voordeel dat ze voltijd met het thema bezig zijn. "We kunnen ons er echt in vastbijten", verklaart Peter. "En de tijd nemen om nieuwe plannen te ontwikkelen. Bijvoorbeeld over hoe we digitale starters nog beter kunnen bereiken. In coronatijd is dat extra lastig, merken we. Ik probeer de drempel voor online contact zoveel mogelijk te verlagen. Als iemand me met een vraag mailt, bel ik als het even kan via Teams terug, zodat we daarmee meteen kunnen oefenen. Maar uiteindelijk moeten we vaak toch offline verbinding leggen om digitale starters online te krijgen. Hopelijk is daar in 2021 meer ruimte voor."



Praktijk is leidend

Na al het kantoorpersoneel is recentelijk ook de eerste zorglocatie gestart met het gebruik van Microsoft Teams. "Echt een mijlpaal" vindt Esther. "Hopelijk inspireren zij hun collega's om dat ook te proberen."

Volgens haar is het wel cruciaal dat elk team zelf kijkt waar het digitaal behoefte aan heeft. "Het lijkt zo makkelijk om klakkeloos te kopiëren wat anderen doen, maar je moet uitgaan van de vragen en behoeftes op de werkvloer. Die brengen we eerst in kaart. Vervolgens zoeken we daar de meest geschikte werkwijze bij. De praktijk is kortom leidend."

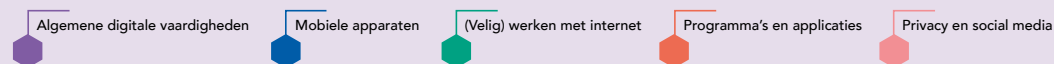
Om dezelfde reden leveren zij en Peter ook geen standaardformats aan voor bijvoorbeeld een digitale tabbladen- of mappenstructuur. "Teams moeten zelf bedenken wat voor hen logisch en handig is."

Heeft Esther tot slot ook nog een tip voor andere digicoaches? "Mijn advies is om medewerkers vooral zoveel mogelijk zelf te laten doen. Daar leren ze het meest van. Op een gegeven moment kreeg ik van een aantal muziekbegeleiders de vraag of ik wat filmpjes voor ze wilde maken. In plaats daarvan heb ik ze geleerd hoe ze zelf konden filmen en monteren en een eigen kanaal konden aanmaken in Microsoft Stream. Dat kostte wat tijd en energie – we hebben drie keer samen gezeten. Maar nu sturen ze filmpjes naar hun cliënten en vinden ze het nog leuk ook." ●



Hoe beoordeel je digitale vaardigheden?

Wil je aan de slag met het verbeteren van digitale vaardigheden, dan wil je natuurlijk ook weten hoe het met de huidige vaardigheden zit. Daarvoor zijn zelftesten beschikbaar. In de zelftest schat de medewerker **zélf** zijn eigen vaardigheden in voor verschillende onderdelen.



Er zijn zelftesten beschikbaar voor verschillende zorgbranches: ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, verpleeghuiszorg & zorg thuis en voor de huisartsenzorg. Per branche zijn er specifieke vragen en kunnen de onderdelen enigszins variëren. [Selecteer de juiste branche](#) en je komt bij de bijbehorende zelftest.

Voor leidinggevenden is een aparte [zelftest voor leidinggevenden](#) ontwikkeld, met input van zorgmanagers en getoetst bij zorgmanagers, directeuren en bestuurders.

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 kan ontwikkelen, voor elk van de onderdelen.

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

→ Zelftesten per branche



“Toen de coronacrisis in alle hevigheid losbarstte, moesten zorgorganisaties ineens met zevenmijlslaarzen vooruit in hun digitale ontwikkeling.”

Hoe digitaal weerbaar zijn we?

Hoe beschermen we in zorg en welzijn persoonsgegevens van onze medewerkers? En die van onze cliënten? Welke digitale normen en waarden vinden we belangrijk? Wat mag wel en wat mag niet? Met die vragen houdt het practoraat Digitale Weerbaarheid van ROC Friese Poort zich bezig. Het doel: zorgmedewerkers van vandaag én morgen digitaal weerbaarder maken.

Bij de term digitale weerbaarheid denk je vermoedelijk meteen aan computers, tablets en mobiele telefoons. Maar volgens practor Renze Tjoelker gaat dit onderwerp vooral over menselijk gedrag. “Over hoe je verstandig omgaat met wachtwoorden of phishingmails. En over wat je als zorgorganisatie acceptabel vindt als het over de omgang met digitale informatie gaat.” Renze was net als practor begonnen, toen de coronacrisis in alle hevigheid losbarstte. Ineens moesten zorgorganisaties met zevenmijlslaarzen vooruit in hun digitale ontwikkeling. “Een geluk bij een ongeluk”, noemt hij dat achteraf. “Het heeft de discussie over digitale weerbaarheid in een stroomversnelling gebracht.”

Gevoelige informatie

Het practoraat houdt zich bezig met het digitaal weerbaarder maken van burgers in het algemeen en van medewerkers in zorg en welzijn (en de veiligheidsbranche) in het bijzonder. “We hebben voor zorg en welzijn gekozen omdat daar veel persoonlijke en gevoelige informatie in rondgaat”, zegt Kim Zantinge. Zij is als docent en onderzoeker Digitale Weerbaarheid in het zorg- en welzijnsberoep aan het practoraat verbonden. “28 procent van alle datalekken komt voor in de zorg. En er spelen veel ethische vragen rond zorg en digitalisering. Is het oké om informatie over patiënten uit te wisselen via WhatsApp? Mag je wondfoto’s van een

patiënt op je mobiel bewaren? Wat doe je als een kwetsbare cliënt je vraagt om te helpen met internetbankieren? Het is belangrijk om voor dit soort situaties niet alleen beleid te maken, maar er ook op de werkvloer over in gesprek te gaan.”

Praktische hulp

Dat is volgens Renze geen overbodige luxe. Hun onderzoek naar de digitale weerbaarheid in de sector is nog volop gaande. Maar nu al hebben ze vastgesteld dat er veel vragen leven als het gaat om digitaal gedrag. De onderzoekers helpen zorgorganisaties daarom graag op weg bij het creëren van meer digitale weerbaarheid. Bijvoorbeeld met verschillende infographics vol praktische tips, die ze gratis ter beschikking stellen (zie kader).

“We kunnen organisaties ook helpen bij het maken van een beleids- of campagneplan”, besluit Renze. “Verder hebben we allerlei praktische tools die we kunnen inzetten. Denk aan een nep-phishingmail, die we naar medewerkers sturen om te kijken of ze op de link daarin klikken. Uiteindelijk helpen de ervaringen uit de praktijk ons ook weer. Met die informatie kunnen we onze studenten – en de zorg-medewerkers van morgen – namelijk nog digitaal weerbaarder maken.” ●

“Er spelen ethische vragen rond zorg en digitalisering. Is het bijvoorbeeld oké om informatie over cliënten uit te wisselen via WhatsApp?”

Hier gaat digitale weerbaarheid over

- Gebruik van mobiele apparaten managen
- Veilig omgaan met wachtwoorden
- Alert zijn op phishingmails
- Back-ups maken
- Updates uitvoeren
- Zorgvuldig omgaan met privacy
- Tweestapsauthenticatie gebruiken
- Veilig omgaan met online tools

Op de website van [ROC Friese Poort](#) vind je infographics voor elk van deze onderwerpen met daarin praktische tips en tricks.

Aan de slag in jouw organisatie!



Wil je aan de slag met de digitale vaardigheden in je organisatie? En kun je wel wat hulp gebruiken? Op de website van de [coalitie](#) vind je onder het kopje ‘Projectorganisatie’ heel veel informatie en materialen die je kunt gebruiken om jouw aanpak te starten. Waaronder informatie over het nut van een projectmatige aanpak, een voorbeeldprojectplan met uitleg van de benodigde rollen en informatie

over succesfactoren. Maar ook zelftesten voor verschillende branches en voor leidinggevenden. Daarnaast is er informatie over de inzet van digicoaches inclusief tips en tricks. En een handig communicatieplan met allerlei gratis communicatiemiddelen. Vanzelfsprekend vind je daar ook informatie over financiën door middel van voorbeeldbegrotingen.

Heb je nog steeds vragen na het bekijken van de website? Neem dan contact op met [Stella Buurma](#) of [Erik Zwierenberg](#) van ZorgpleinNoord.

Alle beetjes helpen

Search



Ontbreekt de tijd of het budget om nu een project digitale vaardigheden te starten? Er zijn veel kleine zaken die je alvast kunt oppakken, om de eerste stappen te zetten.

✓ **Leidinggevend** op alle niveaus in de organisatie kunnen bijdragen aan de digitale ontwikkeling. Uit onderzoek blijkt dat managers een cruciale rol spelen, vooral bij digi-starters. Maak het onderwerp veilig bespreekbaar binnen het team. Geef als leidinggevende zelf het goede voorbeeld door zichtbaar aan een digitaal doel te werken. Stimuleer je medewerkers om digitaal te groeien. Doe met alle leidinggevend de [zelftest voor managers](#). Wissel de resultaten met elkaar uit, bekijk de verschillen en bepaal samen wat de gemeenschappelijke ambitie 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 eenvoudig en praktisch leeraanbod op het gebied van digitale vaardigheden. Er is hiervoor [gratis lesmateriaal](#) beschikbaar. Maak digitale vaardigheden een vanzelfsprekend onderdeel van het werk en neem het op in functiebeschrijvingen en coachings- of functioneringsgesprekken.

✓ **IT-helpdeskmedewerkers** hebben zicht op de meest gestelde vragen/veelvoorkomende 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 hand-leiding maken of contact met de leverancier over een aanpassing. Meer inspiratie: [zie Rol ICT'er](#).

✓ **Communicatieprofessionals** kunnen de handleidingen en instructies voor programma's aanpassen, vanuit het perspectief van mensen die niet erg digitaal vaardig zijn. Voor de digitale starter zijn korte heldere 'spiekkaarten' met screenshots heel prettig. Of organiseer een laagdrempelige bijeenkomst samen met ICT of key-users waar je mensen met praktische vragen snel kunt helpen. Maak dit soort zaken ook via niet-digitale kanalen bekend, [bijvoorbeeld via ansichtkaarten of posters](#).

Zie je wel kans om het gelijk projectmatig aan te pakken?

Een besluit van het bestuur om in de hele organisatie te werken aan de digitale vaardigheden van medewerkers, is dan de eerste stap. Een [projectmatige aanpak](#) met de inzet van digicoaches blijkt goed te werken. Maar of je nu kiest voor een project of een [andere aanpak](#), allerlei disciplines dragen bij aan het realiseren van de ambitie om de organisatie digitaal vaardiger te maken. ●





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 Informatie-samenleving](#).

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



Colofon

Digivaardig in zorg en welzijn
e-magazine regio Noord-Nederland
Februari 2021

Contactpersonen

Stella Buurma & Erik Zwierenberg
info@zorgpleinnoord.nl

Interviews en artikelen

[Letterleven](#) - Marte van Santen
[Coalitie Digivaardig in de zorg](#) - Marijke Bult

Vormgeving

[Vlijt ontwerp](#) - Annelies Jansen

Foto voorkant magazine

Menno de Boer

Eindredactie

Welmoed de Haan

Stichting ZorgpleinNoord

Rummerinkhof 2-4
9751 SL Haren

☎ 050 - 5757470

✉ info@zorgpleinnoord.nl

🌐 werkgevers.zorgpleinnoord.nl

© Copyright ZorgpleinNoord

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder vermelding van ZorgpleinNoord. Deze publicatie is met de grootste zorg samengesteld. Er kunnen echter geen rechten aan worden ontleend. ZorgpleinNoord aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van onjuistheid of onvolledigheid (in de meest ruime zin des woord) van de informatie in deze publicatie.