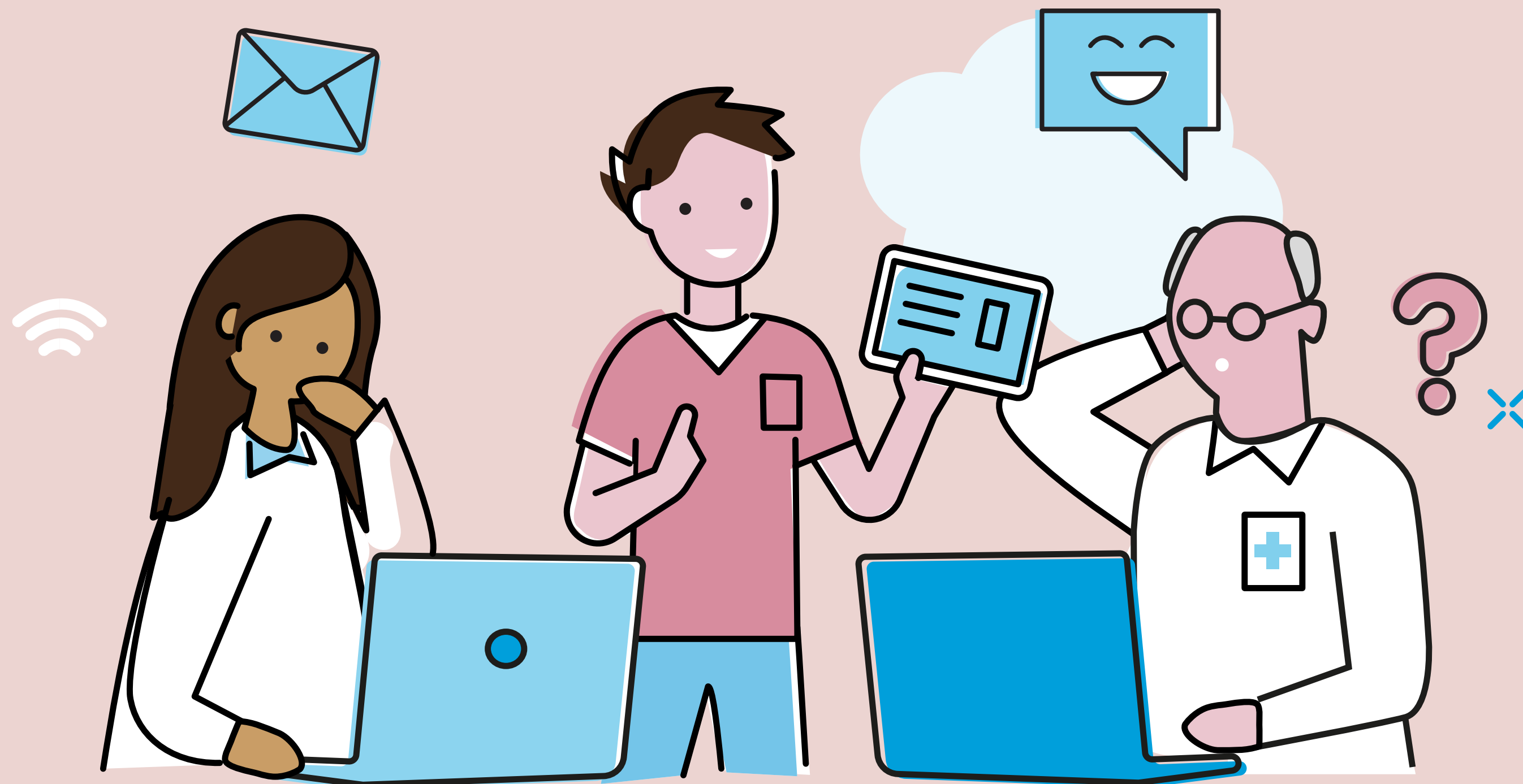


Samen digitaal vaardig in zorg en welzijn

Een samenwerking van leden van samen Voor Betere Zorg en Sigra
Ontwikkeld met het VWS Regioteam en de coalitie Digivaardig in de Zorg van ECP



Inleiding

Digitale werkzaamheden, voor veel zorg- en welzijnsorganisaties en cliënten een uitdaging

In de zorg en welzijnssector maken technologische toepassingen steeds meer onderdeel uit van de dagelijkse werkzaamheden. Denk aan de inzet van digitale hulpmiddelen (zoals tablets), de inzet van specifieke registratie software (zoals een elektronisch dossier) of de inzet van zorgapplicaties voor zorg en hulp op afstand (denk aan thuismonitoring van hartpatiënten en beeldbellen met artsen, hulpverleners en naasten).

Digitale toepassingen hebben pas meerwaarde als de gebruiker basale technische kennis en vaardigheden bezit. Werkend vanuit de organisatie moet je om kunnen gaan met snelle digitale ontwikkelingen, onafhan-

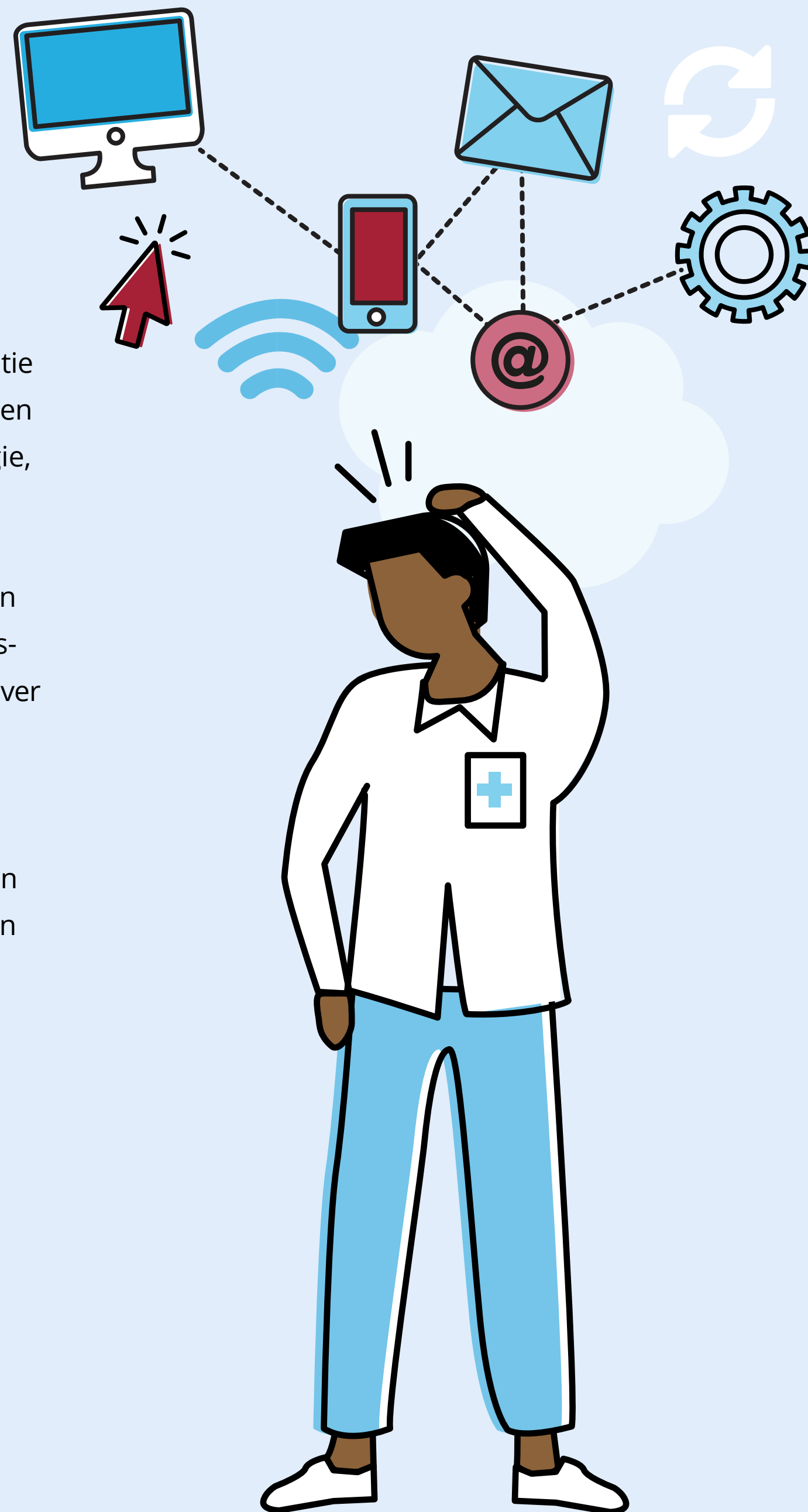
kelijk van wat jouw niveau of functie in de organisatie is. Digitaal bewuste organisaties kunnen hun cliënten beter ondersteunen bij het gebruik van technologie, want ook van cliënten wordt meer verwacht.

In zorg en welzijn zijn de gebruikers niet altijd even digitaal vaardig om zelfstandig met digitale toepassingen om te kunnen gaan. Terwijl het beschikken over digitale vaardigheden wel belangrijk is om mee te kunnen blijven doen.

Daarom is dit emagazine gericht op het verbeteren van de digitale vaardigheden van de organisatie en de cliënt.

“Ik had zoiets van: ik gooi de handdoek in de ring, dit wordt hem niet voor mij. Ik werd er diep ongelukkig van en sliep ‘s nachts niet. Dus ik zeg tegen mijn collega’s: ‘Ik trek dat niet met die computer, ik krijg dat nooit onder de knie. Ik neem ontslag.’”

- Digistarter in het onderzoek van UZ, 2020 -



Inhoudsopgave

Om zo goed mogelijk aan te sluiten op waar jouw organisatie staat, is dit emagazine ingedeeld in een aantal hoofdstukken. Voordat je begint met lezen van het emagazine kun je context vinden over het verbeteren van digitale vaardigheden. Vervolgens sluiten de eerste drie hoofdstukken aan op fases waarin je je als organisatie kunt bevinden. Hierdoor kan je gericht starten met lezen van dit emagazine.

Context:

Wat zijn de effecten van investeren in een digitaal vaardige organisatie?

Hoe zorg je voor verbetering van de digitale vaardigheden?

Waarom dit emagazine?



Klik op de fase waar jouw organisatie staat in het verbeteren van digitale vaardigheden. Per fase vind je vragen die je in deze fase tegenkomt en Tips & tricks.

Daarnaast vind je in de overige hoofdstukken:

1. Oriëntatiefase

Je wilt weten of jouw organisatie voldoende digitaal vaardig is, of het verbeteren van digitale vaardigheden nodig is en wat jouw organisatie moet doen om het werken aan digitale vaardigheden op te starten.

➡ Vragen

➡ Tips & tricks

2. Initiatiefase

In jouw organisatie moet aan betere digitale vaardigheden gewerkt worden, je wilt meer weten over hoe je dit kunt aanpakken.

➡ Vragen

➡ Tips & tricks

3. Bezig en borgingsfase

Jouw organisatie werkt aan het verbeteren van de digitale vaardigheden. Je wilt ervoor zorgen dat het werken aan digitale vaardigheden in de organisatie geborgd wordt.

➡ Vragen

➡ Tips & tricks

4. Betrekken van cliënten

Overzicht van initiatieven

5. Samen werken aan digitale vaardigheden: wie zijn betrokken?

- Nieuwe rollen en functies
- Uitgelicht: De digicoach
- Sleutelfiguren met een reeds bestaande functie

6. Financiering en subsidiemogelijkheden

7. Ervaringen van zorg en welzijn: wie is waarmee bezig?

Context

Wat zijn de effecten van investeren in een digitaal vaardige organisatie.

De investeringen voor het digitaal vaardiger maken van jouw organisatie zijn goed te berekenen. Alleen zijn de resultaten lastig in euro's weer te geven. Toch levert het veel op (ook geld). Enkele resultaten staan hieronder op een rij uit het volledige rapport nut en noodzaak van het investeren in digitale vaardigheden in de zorg.



✓ Werkplezier neemt toe

Medewerkers krijgen meer zelfvertrouwen en hebben daardoor meer werkplezier. De werktevredenheid stijgt; verzuim en verloop nemen af. Het vermindert frustratie en doorbreekt schaamte over het niet digitaal vaardig zijn.

"Ik heb mijn collega's niet meer voor van alles nodig. Ik heb het gevoel dat mijn baan eindelijk weer van mij is, snap je?"

- Digistarter in het onderzoek van UZ 2020 -

✓ Tijdwinst

Medewerkers die digitaal handig zijn, vullen sneller rapportages e.d. in. Dit vermindert de werkdruk. Het aantal hulpvragen aan collega's neemt ook af, dat scheelt twee keer tijd.

"Ik moest zo veel aan collega's vragen. Maar zij zijn ook druk met hun dingen. Dan hoor je: 'Probeer het eerst zelf eens'. Dat doe ik, maar dan gaat die computer op tilt en moeten ze alsnog helpen. Dat is vervelend, want het is al druk."

✓ Voorwaarde voor innovatie

Om innovatieve digitale technologie in te voeren is het een voorwaarde dat ermee gewerkt kan worden. Als medewerkers over passende digitale vaardigheden beschikken wordt innovatieve zorgtechnologie sneller en beter gebruikt.

✓ 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.

"Wanneer we een nieuwe applicatie uitrollen zien we het ziekteverzuim stijgen."

✓ Kwaliteit van zorg neemt toe

Het elektronisch dossier wordt beter gebruikt, MIC en MIM incidentmeldingen worden beter gedaan. Dit leidt tot minder fouten. De kwaliteit van zorg neemt toe als digitale taken sneller gaan zodat er meer tijd is voor begeleiding en behandeling van de patiënt/cliënt.

Hoe zorg je voor verbetering van de digitale vaardigheden?

Tijd, begrip, coaching en leermiddelen helpen een digitale starter aan de vereiste digitale competenties. Veel organisaties werken aan de digitale vaardigheden van hun medewerkers en van de cliënten. In dit emagazine lees je over alles wat je nodig hebt om jouw organisatie en de cliënten digitaal vaardig te maken.

Definitie digitale vaardigheden:

Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van zorg en welzijn te vergroten en efficiënter, makkelijker, veiliger en transparanter te werken.

→ Wat is een digitale starter?

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 de digitale toepassingen.

Waarom en voor wie dit emagazine?

Uit een inventarisatie onder de leden van **Sigra** en samen Voor Betere Zorg (**VBZ**) naar (samenwerkings) behoeften op het gebied van het verbeteren van de digitale vaardigheden van de organisatie en hun cliënten, blijkt dat leden graag snel toegang willen tot beschikbare (regionale en landelijke) kennis over digitale vaardigheden. Daarnaast willen de organisaties in deze regio's van elkaar weten wie met het verbeteren van digitale vaardigheden bezig is, om zo sneller in contact met elkaar te komen en kennis uit te wisselen.

In dit emagazine vind je daarom de ervaringen van collega-organisaties, feiten, suggesties en kennis. Het biedt inspiratie en concrete handvatten om werk te maken van het verbeteren van de digitale vaardigheden of het werken aan digitale vaardigheden in jouw organisatie te borgen. De inhoud van het emagazine is grotendeels gebaseerd op inzichten die uit de inventarisatiegesprekken naar voren zijn gekomen. Het is aangevuld met inzichten en kennis ontwikkeld door de landelijke coalitie **digivaardig in de zorg**.

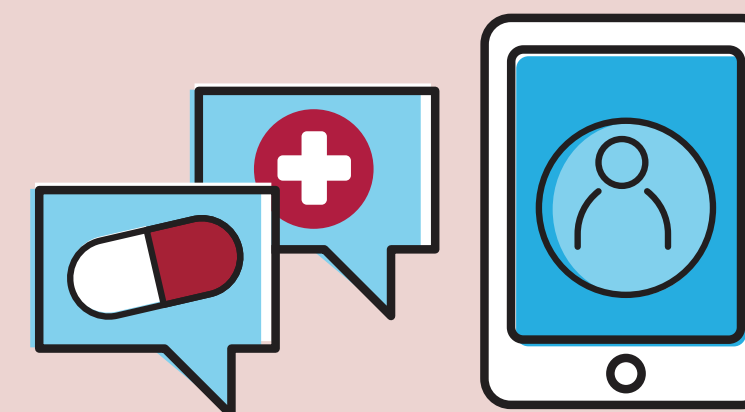
De informatie in dit emagazine is voor degenen die binnen een zorgorganisatie actief aan de slag zijn of gaan met het verbeteren van digitale vaardigheden. Denk aan HR(D) en ICT-professionals, locatiemanagers, en beleids- en kwaliteitsadviseurs. Bestuurders kun-

nen in het hoofdstuk 'context' lezen over de nut & noodzaak van het werken aan digitale vaardigheden. Voor meer informatie en achtergrond is het gehele emagazine ook voor hen interessant.

Dit emagazine is een levend document en wordt minimaal eenmaal per kwartaal geactualiseerd met nieuwe praktijkvoorbeelden uit onze regio's, maar ook met inzichten die elders in het land opgedaan worden.

Heb jij een praktijkvoorbeeld, of heeft jouw voorbeeld in het emagazine een update nodig? Neem contact op met Félice de Charro of Inge Müller via innovatielab@sigra.nl. We verwerken dit dan in de nieuwe versie van het emagazine. Zo blijven we van elkaars kennis en inzichten op de hoogte. En werken we er samen aan dat alle organisaties en cliënten mee kunnen blijven doen.

Dit emagazine is in samenwerking tot stand gekomen met leden van **Sigra, leden van **VBZ**, het **VWS** regioteam en de landelijke coalitie **Digivaardig in de zorg** van **ECP**.**



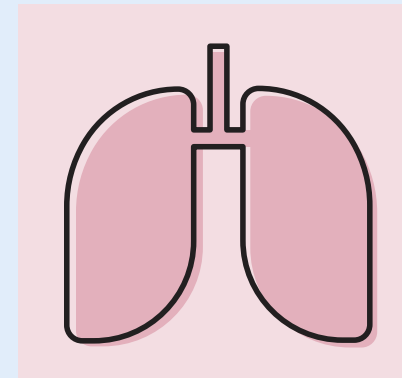
1. Oriëntatiefase

Heb jij de inleiding van dit emagazine met belangstelling gelezen? En vraag je je nu af hoe je erachter kunt komen of er ook in jouw organisatie mensen zijn met onvoldoende digitale vaardigheden en hoe je in jouw organisatie een start kan maken met het werken aan digitale vaardigheden? In dit onderdeel vind je hoe je de digitale vaardigheden van de mensen in jouw organisatie kunt onderzoeken, hoe je kunt starten en wie je moet betrekken bij de start. Aan het einde vind je Tips & tricks.

Een groot aantal medewerkers in zorg en welzijn is digitale starter, vaak zonder dat het opvalt. Sommige digitale starters redden het in hun functie door werk dat om digitale vaardigheden vraagt bij collega's neer te leggen. Een kwaliteitsverpleegkundige vertelt in een interview dat zij ziet dat dit afschuifstelsel leidt tot een onevenredige belasting van het team. Daarnaast bestaat er bij het 'afschuifstelsel' het risico dat er informatie uit tweede hand wordt gerapporteerd, wat de kans op fouten vergroot.

Over het algemeen geldt: hoe hoger het opleidingsniveau, hoe lager het percentage digitale starters. Overigens zijn ook artsen en behandelaren soms digitaal zoekend. Wanneer zij in een EPD/ECD in het

verkeerde veld hun informatie plaatsen kan dat ernstige consequenties hebben. Of denk aan managers en bestuurders die digitale hindernissen ondervinden, zoals het niet kunnen maken van een analyse in Excel of moeite hebben met het gebruik van office 365. We kunnen vaststellen dat je per functie

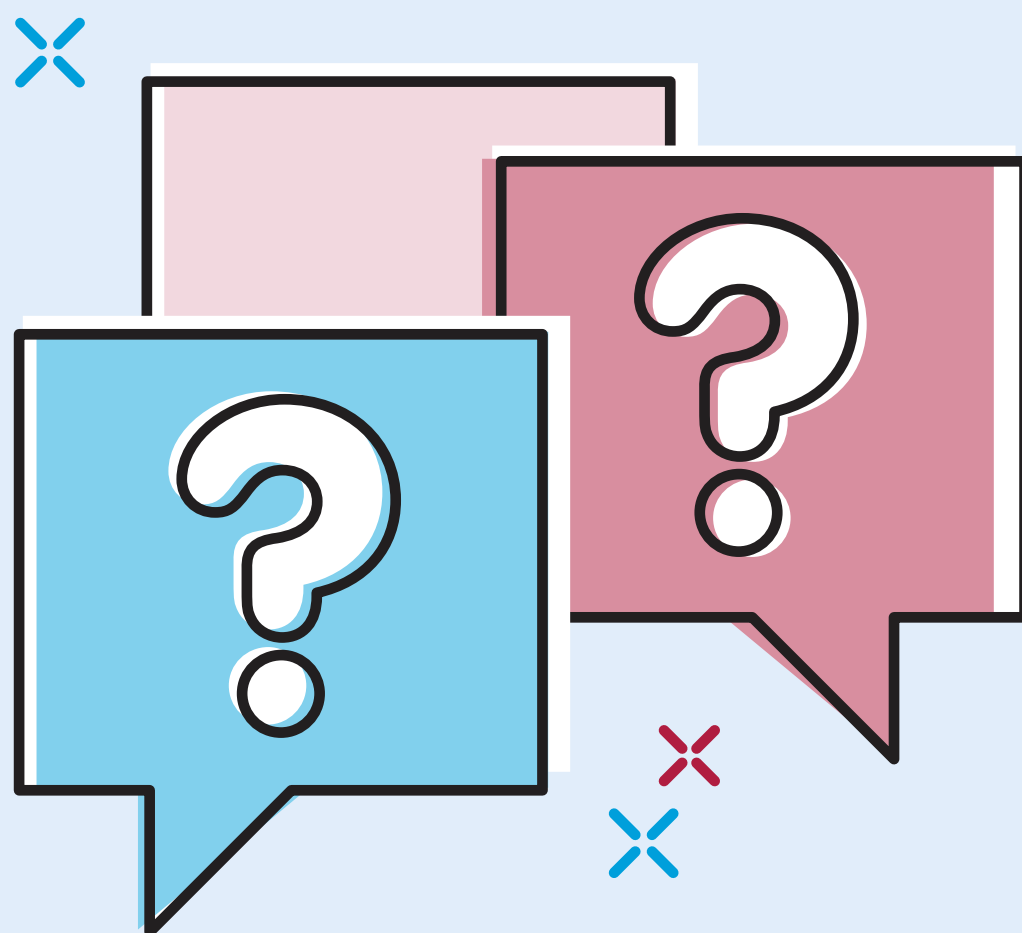


niveau een minimale set aan basisvaardigheden nodig hebt om adequaat invulling aan je werk te geven. Het is dus vrij zeker dat er in jouw organisatie medewerkers zijn die hun digitale vaardigheden kunnen verbeteren. Hoe pak je dat aan? Dat ontdek je hierna aan de hand van veel gestelde vragen in deze fase.

Wist je dat...

Uit onderzoek bij VVT-instellingen blijkt dat 16% van de medewerkers zichzelf scoren als digitale starter? Voor de 55-plusser is dat zelfs 1 op de 4! Meer informatie over dit onderzoek is [hier](#) te vinden.

“De moeilijkheid aan digitaal werken: veel mensen vinden het niet leuk en hebben er geen intrinsieke motivatie voor. Het kost ze heel veel moeite en ze maken er geen tijd voor. Dus: hoe intuïtiever een programma uit zichzelf is hoe beter het kan werken.”



Vragen bij de oriëntatiefase

Hoe weet ik hoeveel mensen er in mijn organisatie onvoldoende digitale vaardigheden hebben?

Voordat je jezelf deze vraag stelt, kun je je afvragen of het nodig is om dit van de hele organisatie te weten. Het heeft voordelen om klein te starten met het verbeteren van de digitale vaardigheden. Overweeg een pilot. Gebruik hiervoor een locatie waar medewerkers aangeven er graag mee aan de slag te willen of begin de pilot bij een enthousiaste manager en een team met een goed leerklimaat op een locatie. Op die manier houd je de experimenteerruimte groot, ben je in staat om je makkelijk aan te passen en kun je later een betere aanpak voor de rest van de organisatie uitrollen aan de hand van de opgedane ervaringen. Om inzicht te krijgen kun je bijvoorbeeld oriëntatiegesprekken voeren of zelftesten uitvoeren.

Oriëntatiegesprekken

Om in kaart te brengen of de digitale vaardigheden in jouw organisatie verbeterd moeten worden is het voeren van oriënterende gesprekken een goede start. Vraag aan een manager welke indruk hij heeft van de digitale vaardigheden van zijn team. Aan medewerkers vraag je hoe hij zijn eigen digitale vaardigheden ervaart. Uit de inventarisatie digitale vaardigheden onder onze leden komen de volgende indicatoren naar voren die gebruikt kunnen worden om snel te peilen of het verbeteren van de digitale vaardigheden noodzakelijk is:

- Na het uitdelen van nieuwe ICT middelen, blijkt dat na twee weken tweederde van de medewerkers het systeem nooit heeft opgestart.
- De ICT servicedesk heeft goed overzicht op de meest gesteld vragen en het instapniveau van de medewerker die de servicedesk benaderd.
- Het percentage medewerkers dat de verplichte online AVG cursus niet voor de deadline afrondt.

Zelftest als tool

Als je met cijfers en inzichten wilt onderbouwen kun je een tool inzetten om in te zoomen op de te verbeteren vaardigheden. De zelftest is een handige tool. Dit is een test waarmee medewerkers zelf testen wat voor verschillende onderdelen de eigen vaardigheden zijn. Dit is bewust geen toets waarin vaardigheden worden afgetoetst, omdat uit de praktijk blijkt dat dit digistarters af kan schrikken.

Zorg ervoor dat de uitslag van een zelftest alleen beschikbaar is voor de medewerker en dat de medewerker daarmee per onderdeel van de test inzicht krijgt in en tips over hoe hij of zij zich kan ontwikkelen.

Lees ook [dit artikel over het meten van het startniveau van medewerkers en het monitoren van hun vorderingen](#).

In deze [Podcast](#) vertelt Marijke van Putten wat ze met GGZ Noord Holland Noord heeft gedaan om behandelaren en klanten te ondersteunen bij onder meer virtuele behandeling en telehulp.

Zijn er zelftesten voor medewerkers in mijn sector beschikbaar?

Uiteraard kun je een zelftest op maat maken voor je eigen organisatie, of gebruik materiaal dat al beschikbaar is.

Op dit moment zijn via de coalitie Digivaardig in de zorg uitgebreide gratis zelftesten beschikbaar voor verschillende zorgsectoren: ziekenhuizen, GGZ, gehandicaptenzorg, huisartsen, verpleeghuiszorg & zorg thuis. Per zorgsector zijn er specifieke vragen en variërende onderdelen. Onderzocht wordt of de zelftesten ook voor jeugdzorg en welzijn ontwikkeld worden. Selecteer [hier](#) de juiste sector en je komt bij de bijbehorende zelftest.

Er zijn organisaties die een eigen zelftest hebben gemaakt. Ze delen graag hun zelftest ter inspiratie. Zie hieronder een aantal organisaties en hoe je hen kunt bereiken:

- **VVT organisatie Viva! Zorggroep & Sint Jacob**
[Mail Antoinette Mostert](#), HR Adviseur
- **VVT organisatie zorgcentrum Aelsmeer**
[Mail Tineke Geerts](#), opleidingscoördinator

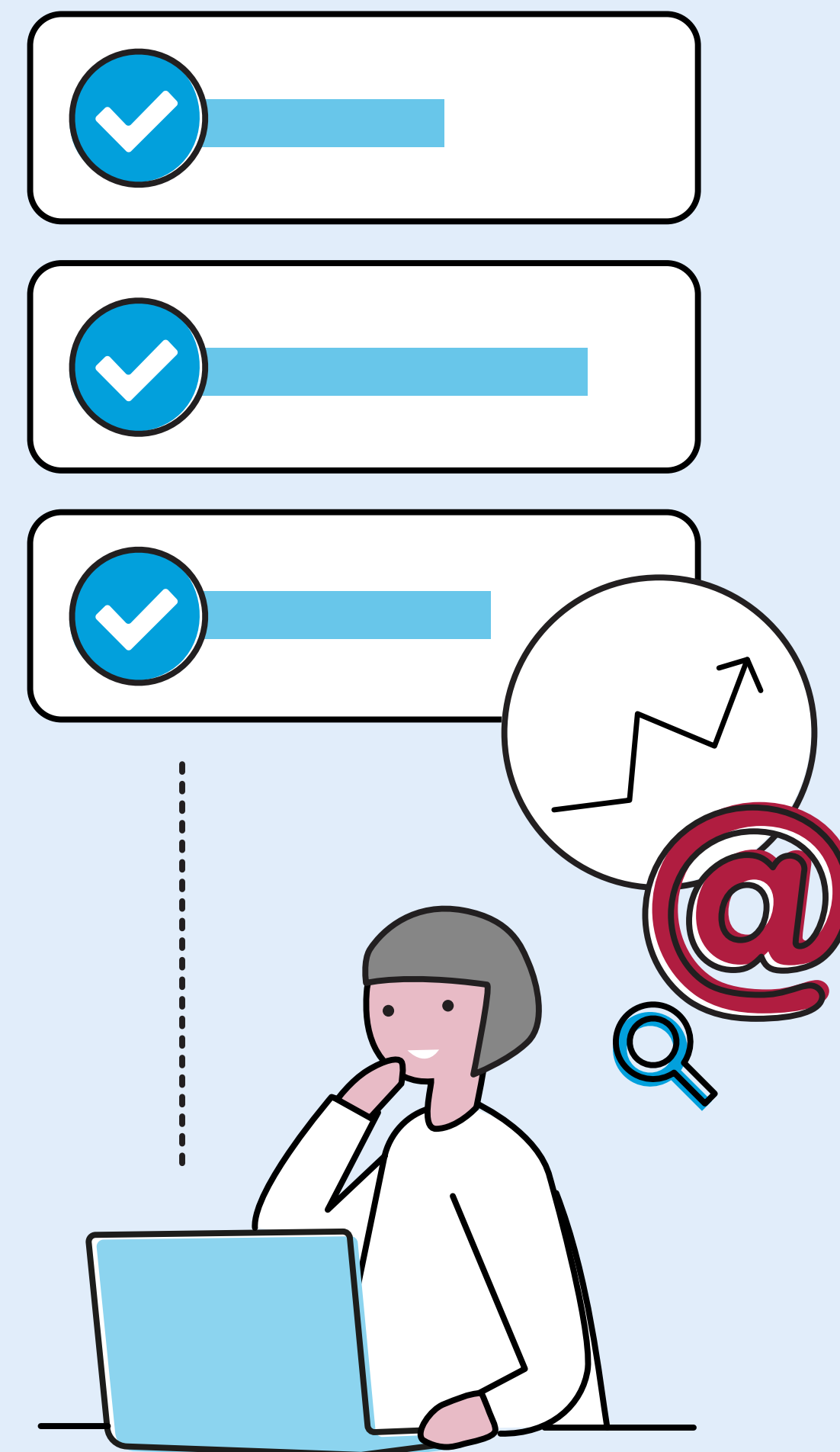
Zijn er zelftesten op functieniveau ontwikkeld?

In deze zelftest [voor leidinggevend](#)en beoordeelt de leidinggevende zichzelf op digitale vaardigheden en op zijn digitale leiderschap. De uitkomsten zijn een mooi startpunt voor een dialoog over het verbeteren van de digitale vaardigheden en wat de leidinggevend en daaraan kan bijdragen.

De coalitie Digivaardig in de zorg ontwikkelt momenteel voor de VVT een overzicht waarin per functie wordt aangegeven welke digitale competenties nodig zijn. Dit doen ze in samenwerking met FWG Professional People. Zodra er meer bekend is houden we jou via de nieuwsbrieven en dit emagazine op de hoogte. Zorgcentrum Aelsmeer heeft dit uitgewerkt door per functie te aan te geven met welke systemen en programma's gewerkt moet worden.

Hoe breng ik gedetailleerd in kaart of mijn organisatie digitaal vaardig is?

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. Er zijn kosten aan deze tool verbonden.



Heb jij ook een zelftest die je graag wilt delen? Mail ze naar innovatielab@sgra.nl

Wie neemt het initiatief om te starten met het verbeteren van digitale vaardigheden?

De initiatiefnemer kan overal uit de organisatie komen: een manager die ziet dat zijn medewerkers problemen hebben met digitaal werken, een opleider die merkt dat bepaalde medewerkers herhaaldelijk verplichte elearnings niet maken of een innovatiemanager die op een gebrek aan vaardigheden bij de toepassing van een digitale innovatie stuit.

De meeste organisaties wijzen een projectleider aan die mandaat heeft, bv van het management team of bestuur. Het is belangrijk om dit commitment te hebben voordat je formeel van start gaat. Lees verder bij wie er allemaal betrokken zijn.



Hoeveel tijd moet ik ervoor uittrekken om een start te maken?

Hoelang het duurt voordat de eerste mensen in jouw organisatie actief werken aan hun digitale vaardigheden ligt aan verschillende factoren. De omvang en beslisvormen in een organisatie beïnvloeden de tijd waarbinnen je daadwerkelijk van start kan gaan. Grotere organisaties die in onze regio samenwerken hebben er van oriëntatiefase tot de inzet van de digi-coaches gemiddeld 1,5 jaar over gedaan. Zij waren de pioniers. In kleine organisaties kan het sneller gaan. Momenteel is het urgentiebesef van het werken aan digitale vaardigheden in de organisaties door corona toegenomen en kan het wellicht sneller gaan.

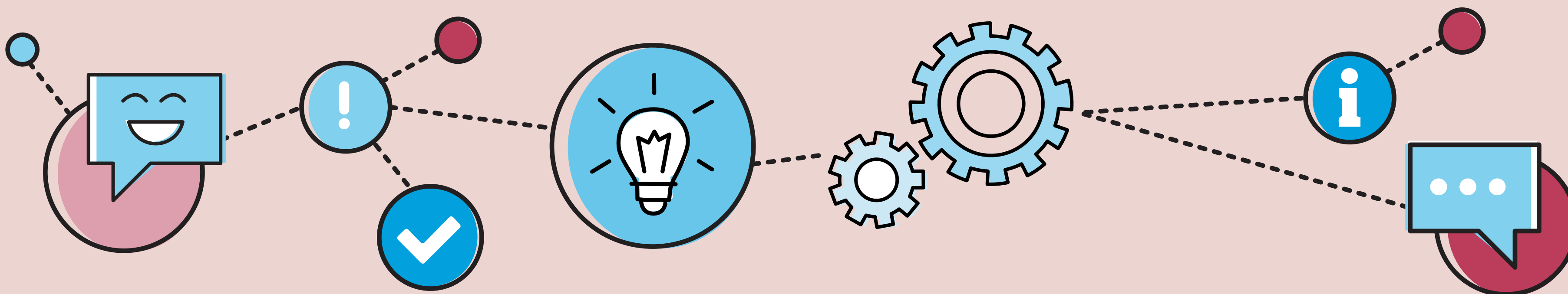
Wie zijn mijn sleutelfiguren?

Houd er rekening mee dat er verschillende afdelingen betrokken zijn bij het werken aan digitale vaardigheden. Zorg vanaf de start voor korte lijnen door regelmatig samen te komen om de voortgang te bespreken. Omdat het werken aan digitale vaardigheden zoveel disciplines in de organisatie raakt, is het van belang om de mensen met beslissingsbevoegdheid over de (strategische) agenda te betrekken. Op die manier heb je snel een 'go' op het plan van aanpak.

Afhankelijk van de opbouw van jouw organisatie kunnen dit de bestuurder, directeur, de HR manager, de ICT manager, innovatiemanager of een locatiemanager zijn. In de meeste organisaties zijn er voor verschillende systemen ook super-users op de werkvloer aangewezen. Betrek hen voordat je gaat beginnen. Zorg er in ieder geval voor dat je zorg en welzijnsprofessionals vanaf het begin betreft. Lees hier verder over sleutelfiguren.

"Ik sprak op een avond een bestuurder die enthousiast was over het verbeteren van de digitale vaardigheden. De dag daarna belde hij terug en had op alle vier de locaties een digicoach geregeld, en er was geld en tijd gereserveerd voor een opleiding."

- Quote van een kleine organisatie -



Tips & tricks bij de oriëntatiefase

- Lees ter inspiratie ervaringen uit Utrecht, in het [evaluatie document van UtrechtZorg](#).
- Maak gebruik van kennis van anderen. Deel materialen en inzichten. Neem door middel van dit emagazine contact op met een collega-organisatie. In dit emagazine vind je onder het kopje '[ervaringen](#)' praktijkvoorbeelden met daarbij contactgegevens.
- Vraag aan teammanagers en leidinggevenden of zij zicht hebben op de digitale vaardigheden van hun team of afdeling. Ga het liefste in gesprek met zorgmedewerkers die zelf aangeven digitaal onvoldoende vaardig te zijn en vraag wat hen zou helpen. Persoonlijk aanspreken helpt de drempel te verlagen voor een digistarter om hulp te vragen en kan digischaamte verminderen.
- Medewerkers die laaggeletterd zijn, hebben meestal ook onvoldoende digitale vaardigheden. Onderzoek of dit thema bespreekbaar is, stimuleer het gesprek en doorbreek het taboe.
- Sluit aan bij de implementatie van nieuwe digitale toepassingen in de organisatie. Als er een nieuw systeem gebruikt gaat worden besteed dan vooral aandacht aan de benodigde digitale vaardigheden die er voor nodig zijn om het systeem te gebruiken.
- Veel leervragen van medewerkers gaan over de eigen applicaties van de organisatie. Zorg daarom dat er naast het werken aan digitale vaardigheden ook aandacht wordt besteed aan het toegankelijker maken van bestaande applicaties in de organisatie.
- Lees de [25 tips voor zorgorganisaties](#) die de digitale vaardigheden van hun medewerkers willen vergroten.

Ervaring projectleider RAK, Sacha Gramberg:

Bij het starten van een project zijn bij eenieder dezelfde overwegingen naar voren gekomen. Mooi om te zien dat de organisaties daarin alle hun eigen keuzes hebben gemaakt. Er zijn geen goede of foute keuzes. Als je gaat starten met dit traject, denk dan eens over deze **acht overwegingen** na, en bespreek ze met je collega's.

1. **Wat willen we bereiken?**
2. **Doen we dit als een centraal gestuurd programma, of als lokaal project?**
3. **Gaan we intern werven, of extern?**
4. **Welke thema's vinden we relevant?**
5. **Hoeveel tijd besteed een digicoach, hoeveel medewerkers kan hij/zij begeleiden?**
6. **Hoe leiden we de digicoach op?**
7. **Wat is het effect op de productiviteit?**
8. **Welke medewerkers leiden we op?**

Deel jouw Tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sgra.nl

2. Initiatiefase

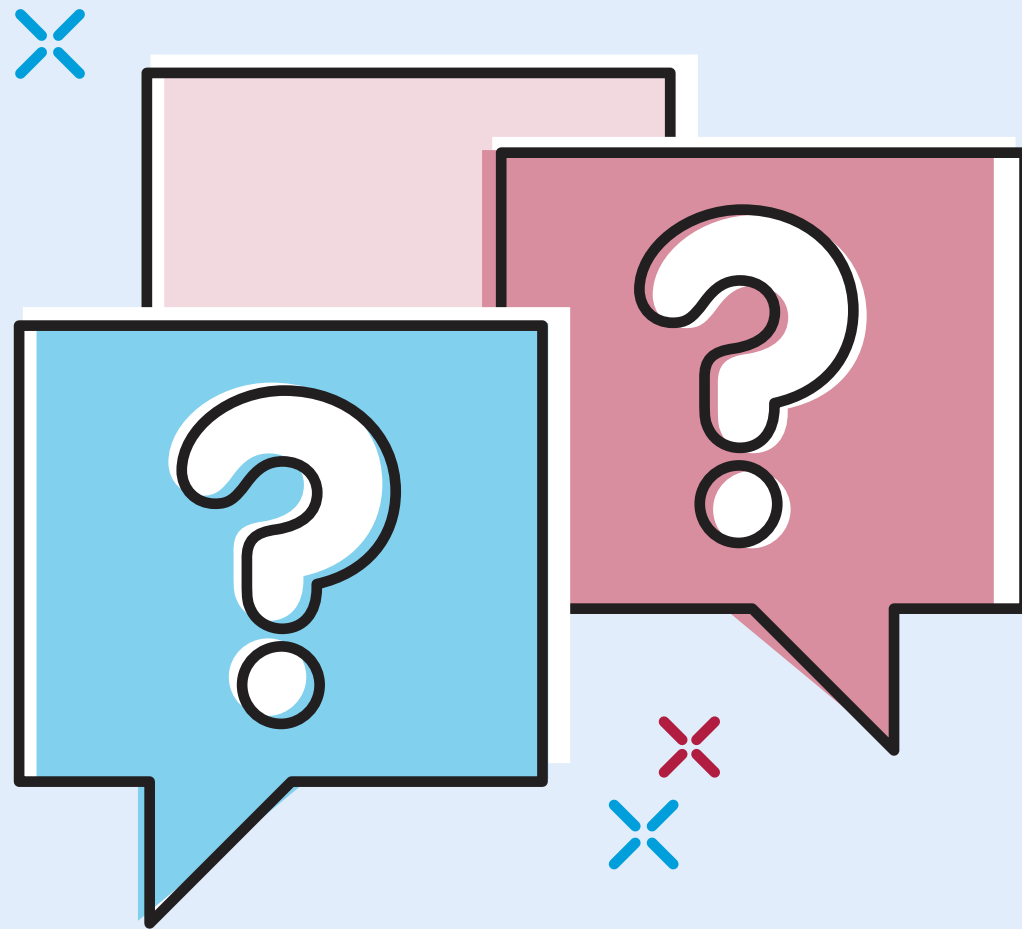
Zit je in de initiatiefase? Dan voel je de urgentie om te werken aan het verbeteren van de digitale vaardigheden. Wellicht is dit uit gesprekken naar voren gekomen of heb je dit al gemeten. Wat is er voor nodig om de digitale vaardigheden te verbeteren in jouw organisatie? En hoe maak je een goed plan? Daar gaan we in deze fase op in.

Een aantal organisaties in onze regio's is al één tot twee jaar aan de slag met het verbeteren van digitale vaardigheden. Zij hebben waardevolle ervaringen opgedaan en sommigen hebben zelf materiaal ontwikkeld. Naast het lezen van dit hoofdstuk is het raadzaam om contact op te nemen met zo'n collega-organisatie. In dit emagazine vind je hun ervaringen en contactgegevens onder 'ervaringen'.

Startpakket

Door de landelijke coalitie Digivaardig in de zorg zijn materialen ontwikkeld om een start te maken met het verbeteren van de digitale vaardigheden. Deze materialen vind je op de website van de coalitie Digivaardig in de zorg onder 'projectorganisatie'. Onderdelen van dit startpakket zijn: uitgewerkte voorbeeld projectplannen, zelftesten, leermiddelen en communicatiemiddelen.





“Via een netwerk van digicoaches weten wij wat er speelt binnen de teams: voor sommige teams moeten we werken aan de basisvaardigheden om goed het EPD te benutten, voor een ander team gaat het om het werken met robots. Behoeften lopen dus zeer uiteen.”

Vragen bij de initiatiefase

Met welke digitale vaardigheden start ik en wat wil ik ermee bereiken?

Je komt waarschijnlijk de volgende vragen tegen als je keuzes gaat maken om te werken aan digitale vaardigheden: starten we met de basisvaardigheden van een team? Kiezen we voor één thema, zoals instructie bij het gebruik van het ECD/EPD? Of zijn er meerdere specifieke vaardigheden die aandacht vragen?

Het is belangrijk om vanaf de start af te bakenen aan welke digitale vaardigheden wanneer gewerkt wordt en wat je er uiteindelijk mee wilt bereiken. Wees realistisch en maak duidelijke keuzes. Dit maakt het voor de organisatie gemakkelijker om jouw project te herkennen en helpt de digicoaches om een sterke positie in de organisatie te verwerven.

De digicoaches zijn nodig om het project succesvol te starten. Zorg dat de digicoaches zijn opgeleid voordat de uitrol van het project plaatsvindt. (evaluatie UtrechtZorg)

Wie betrek ik in het maken van een plan?

Succesvol werken aan het verbeteren van de digitale vaardigheden doe je samen. Zorg dat jouw plan in samenwerking met verschillende sleutelfiguren tot stand komt. Je hebt zowel hun draagvlak als expertise en ervaring nodig.

Houd de sleutelfiguren op de hoogte van de voortgang, zodat je hen kunt gebruiken om belangrijke beslissingen te bekrachtigen. Een belangrijke rol krijgen vooral:

- **Projectleiders.** Uit de inventarisatie onder de leden van Sigra en VBZ naar digitale vaardigheden blijkt dat de meeste organisaties een (externe) projectleider aanwijzen om ervoor te zorgen dat de digitale vaardigheden in de organisatie verbeteren. Tevens helpen zij bij het maken van een plan.
- **Digicoaches.** Zorg dat je de digicoaches al zo vroeg mogelijk werft en opleidt. Zo kun je een goede start maken. Lees verder over digicoaches.

Hoe maak ik 'snel' een goed plan?

In het startpakket vind je een format voor een plan van aanpak.

Als je zelf de inhoud goed kent en er verschillende mensen betrokken zijn, dan kun je overwegen om een sessie te beleggen waarin het plan van aanpak tot stand komt. Het is raadzaam om dit proces door een (externe) facilitator te laten begeleiden.

Een methodiek die hier veel voor gebruikt wordt is 'plan in 1 dag'. Met deze aanpak heb je onder begeleiding van een externe facilitator na een dag een plan dat getoetst is bij medewerkers, draagvlak heeft bij de te betrekken afdelingen, het bevat de kosten en heeft akkoord van een Raad van Bestuur of directeur.

Start ik als een centraal gestuurd programma of als klein project?

In onze regio kiezen een aantal organisaties bewust voor een kleinschalige aanpak. Zij starten bijvoorbeeld op twee locaties en breiden daarna uit. Andere organisaties kiezen ervoor om het als project voor de hele organisatie door te voeren.

Door klein te beginnen kun je successen genereren waarmee je de rest van de organisatie kunt overtuigen om ook mee te doen. Daarnaast zijn de kosten voor het implementeren in een klein deel van de organisatie lager en legt het minder beslag op het personeel dat schaars is.

Wat is het effect op de productiviteit?

Het inzetten van een digicoach kost uiteraard tijd. En het inzetten van vele digicoaches in een grote organisatie kost dus veel tijd! In de 11 projecten die ik begeleid zijn de kosten ca € 60.000-70.000 per organisatie per jaar. Voor de goede orde: dat is een olievlekmodel. Ook ben ik ervan overtuigd dat dit zichzelf terug verdient. Omdat je namelijk al met allerlei digitale hulpmiddelen werkt en daarin blijft investeren. En dat het goed (of beter) kunnen werken met deze hulpmiddelen (rapportages, roosteren, elearning, afspraken maken, contact met familie, etc) veel tijd kost. En voor een digitale starter nog veel meer tijd. Stel je maar voor, dat een medewerker hierdoor 2 uur per week effectiever kan werken. Dat is bijna 100 uur per jaar per medewerker!

- *Ervaring van projectleider RAK, Sacha Gramberg* -

Een belangrijke afweging om wel groot te starten is dat de zorg steeds digitaler wordt. Medewerkers moeten hier zo snel mogelijk in mee om ook in de toekomst betaalbare en kwalitatief goede (digitale) zorg te kunnen leveren.

Hoeveel tijd moet ik rekenen om mijn organisatie digitaal vaardig te krijgen?

Uit de inventarisatie blijkt dat de meeste organisaties 1-2 jaar uittrekken om van start tot implementatie te komen. Werken aan digitale vaardigheden stopt niet na twee jaar. Idealiter is het na twee jaar zeker onderdeel van de (strategische) opleidingsplanning en de beoordelingscyclus, lees verder bij borging.

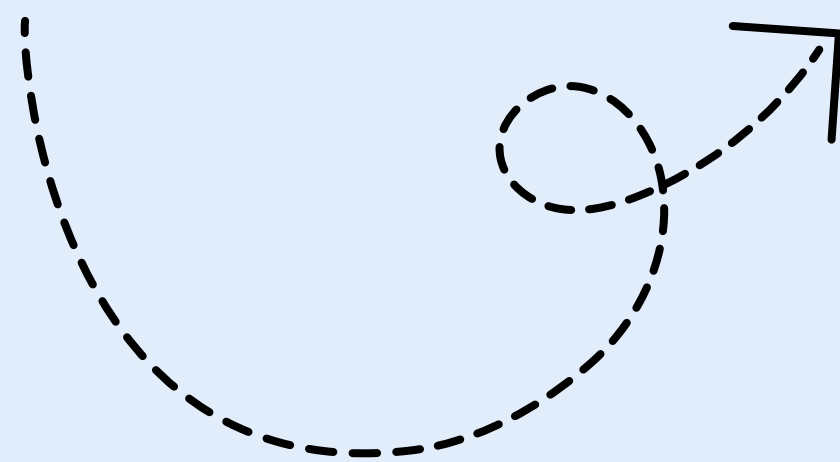
"Het is geen project van 1 of 2 jaar. Je moet er blijvend aandacht aan blijven besteden."

Hoe financieer ik de verbetering van de digitale vaardigheden?

Het investeren in de digitale vaardigheden van jouw organisatie kost tijd én geld. Gelukkig kun je gebruik maken van verschillende subsidiemogelijkheden voor het werken aan digitale vaardigheden. Het voorbeeld projectplan op de site van de coalitie Digitale vaardigheden in de zorg bevat een voorbeeldbegroting. Deze helpt je om een overzicht te maken van de kosten.

Hoe maak ik resultaten inzichtelijk?

Het kwalitatief en kwantitatief inzichtelijk maken van de resultaten is belangrijk voor verantwoording en helpt bij de borging van het werken aan digitale vaardigheden. Werk samen met de communicatieafdeling aan de juiste communicatiemiddelen, zodat iedereen kan zien welke voortgang je maakt. Communiceer dilemma's en vraag om oplossingen. Zo raakt iedereen betrokken bij het werken aan digitale vaardigheden.



Voorbeelden hoe je resultaten inzichtelijk maakt

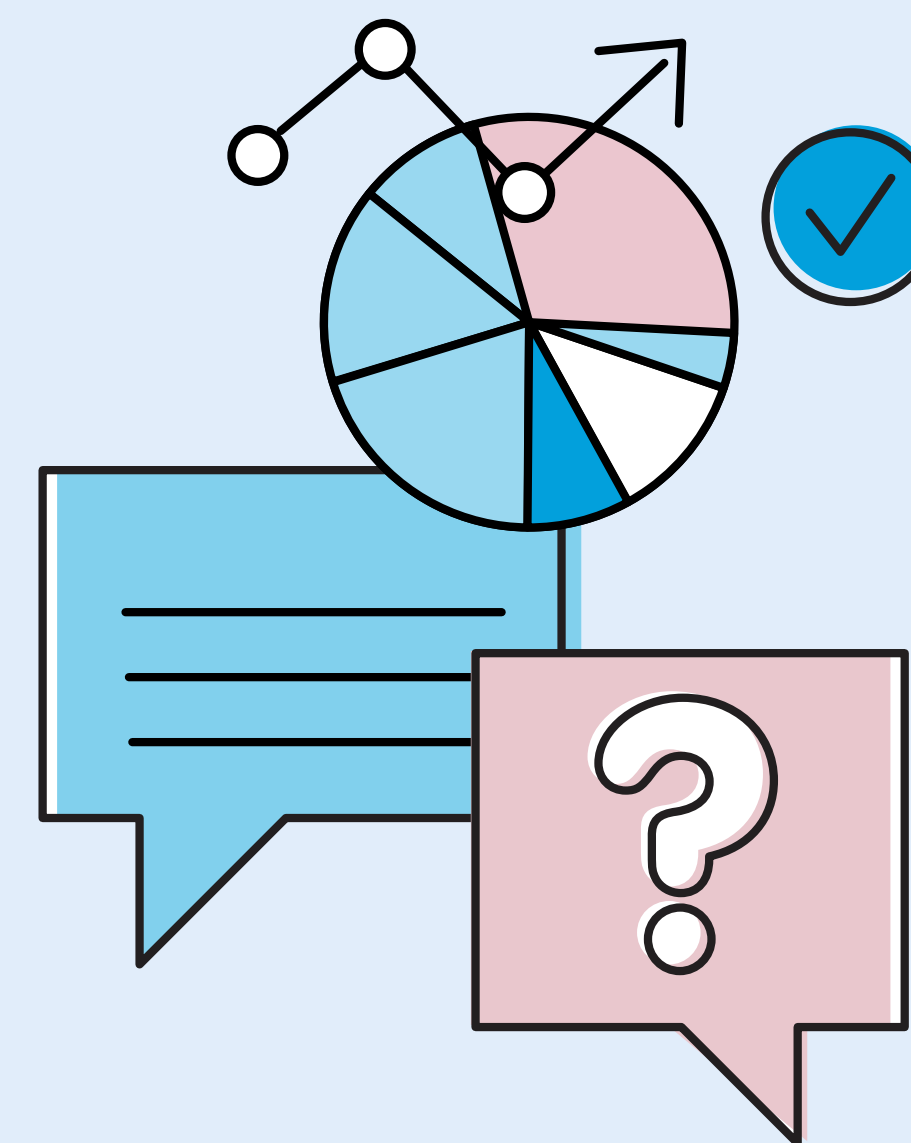
Kwantitatief

- Houdt bij hoeveel mensen, teams of afdelingen zijn gecoacht.
- Maak inzichtelijk hoeveel digicoaches er waar aan het werk zijn.
- Registreer hoe vaak een zelftest, webinar of ander leermiddelen is afgerond.
- Meet de tevredenheid over de inzet van de digicoaches met een enquête.

Kwalitatief

- Maak een filmpje over een medewerker die vertelt over wat hij nu allemaal kan en hoe hij de digicoach heeft ervaren.
- Laat de digicoaches de coachvragen bijhouden
- Een goede digicoach vraagt na afloop van een gesprek hoe de medewerker de coaching ervaren heeft. Zorg dat ze de feedback anoniem bijhouden.
- Schrijf als projectleider de ervaringen van digicoaches regelmatig op.

Starters ontwikkelen hun digitale vaardigheden niet vanuit de overtuiging dat zij daardoor kwalitatief betere zorg gaan leveren. Dat vraagt nog meer aandacht voor het nut en de noodzaak in de communicatieboodschap.



“Om medewerkers ruimte te bieden om aan een nieuw systeem te wennen hebben we tijdelijk de productie naar beneden gesteld. Op termijn levert het goed met een systeem om kunnen gaan namelijk meer op.”

Waar vind ik 'leermiddelen' om digitale vaardigheden te verbeteren?

Er zijn verschillende bronnen waar je leermiddelen kunt vinden om te werken aan het verbeteren van digitale vaardigheden.

Coalitie Digivaardig in de zorg

Op [deze plek](#) staat gratis leercontent voor acht onderwerpen, van basisvaardigheden, zoals uitleg over het toetsenbord of foto's maken met een smartphone, tot en met robotica en virtual reality. Het lesmateriaal bestaat uit werkbladen, filmpjes, spellen en andere werkvormen; aanbod voor elke leervraag en leervoorkeur. De content is ontwikkeld door de coalitie Digivaardig in de zorg.

Aanbieders van elearnings

De pakketten van verschillende elearnings-aanbieders zoals [GoodHabitz](#), [NewHeroes](#) en [allyoucanlearn.nl](#) bevatten elearnings over digitale vaardigheden zoals het leren omgaan met Excel, Powerpoint en Outlook. Neemt jouw organisatie een elearningpakket af? Dan zitten deze elearnings veelal in het abonnement inbegrepen.

YouTube tutorials en zelf instructiefilmpjes maken

Op YouTube staan gratis instructievideo's over de werking van diverse computerprogramma's. Daarnaast zijn er verschillende tools ontwikkeld waarmee je zelf instructiefilmpjes maakt.

Trainingen voor digicoaches

Er zijn trainingen voor digicoaches beschikbaar, [lees hier verder bij het onderdeel digicoach](#).

Praktijkprogramma DigiVit

Menzor biedt ziekenhuizen en zorginstellingen met haar [DigiVit praktijkprogramma](#) de mogelijkheid aan om haar medewerkers digitaal vitaal te krijgen. Het DigiVit programma heeft Crebo-erkenning. Hierdoor komt deze opleiding in aanmerking voor subsidieregelingen die de kosten geheel of grotendeels vergoeden. Voor meer informatie neem contact op met Menzor, tel. 035-2011721 of contact@menzor.nl.

Regionale onderwijsinstellingen

Zij kunnen een rol spelen in het scholen van (huidige) medewerkers in digitale vaardigheden. Tevens kun je bij hen aangeven wat je van hen nodig hebt ten aanzien van digitale vaardigheden bij de professionals van de toekomst.



Applicaties



Apps
& instellingen



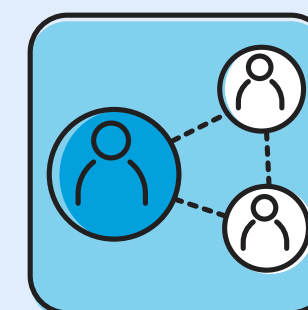
Basis-
vaardigheden



Informatiebeveiliging
& privacy



Office & 365



Social media



Technologie
& eHealth



Zorgdomotica

In welke vorm bied ik leermiddelen aan?

De meeste organisaties kiezen bij het aanleren van digitale vaardigheden voor (praktijk)leren op de werkplek. Dit is voor medewerkers het minst tijdrovend en effectief. Onderzoek leert dat medewerkers kennis het beste onthouden als die direct wordt gekoppeld aan praktijksituaties. Ze worden hierbij ondersteund door een digicoach, super-user en de ICT helpdesk.

Digitale helpdesk

In de coronatijd werkten de digicoaches thuis. Voorheen waren wij vaak op locaties en daar werden we dan aangesproken door medewerkers met vragen. Dat viel weg,” vertelt digicoach Maaïke de Leeuw van Zonnehuisgroep Amsteland. Om toch zichtbaar te blijven hebben zij een digitale helpdesk geopend.

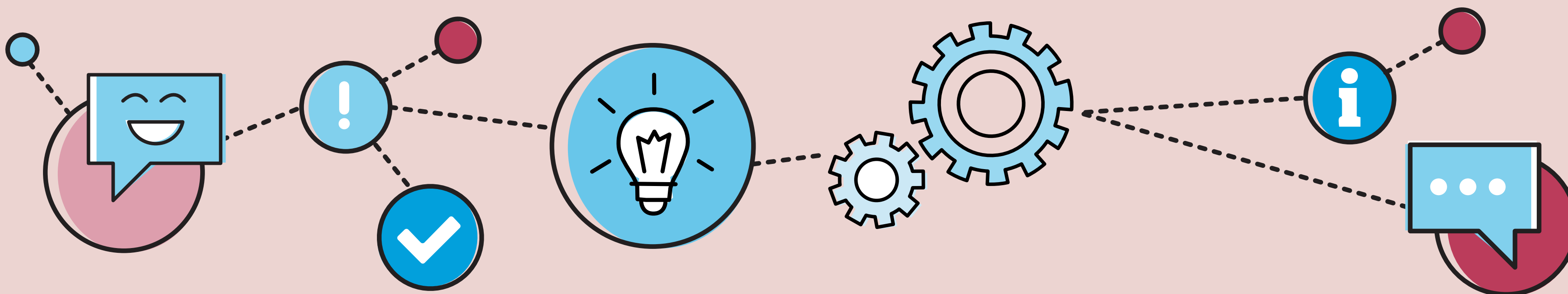
Op deze manier kunnen de medewerkers bij ons terecht met hun individuele vragen/problemen. Deze helpdesk is elke werkdag bereikbaar voor vragen/problemen met de computer, office-programma's of applicaties. De digitale helpdesk is onder de aandacht gebracht met posters op alle locaties.

Als blijkt dat iemand meer kennis of instructie nodig heeft, dan helpt een digicoach bij het zoeken van het beste leermiddel. Het is prettig als de middelen bij zoveel mogelijk leervoorkeuren aansluiten. Denk bijvoorbeeld aan filmpjes én uitleg op papier.



“Onze medewerkers komen zelfs op hun vrije dag terug voor de groepscoaching door de digicoach. Dat is bij veel trainingen anders. Medewerkers doen dit, omdat ze in het werk direct profijt hebben van het geleerde.”

- Opleidingscoördinator VVT -



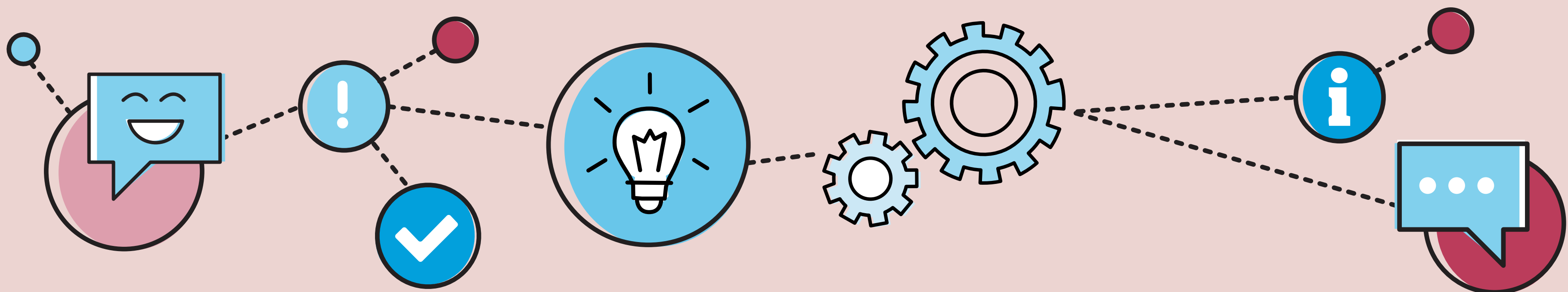
Tips & tricks bij initiatiefase

- Zorg voor naamsbekendheid en herkenbaarheid van de digicoach in de organisatie. Op die manier wordt de digicoach laagdrempelig benaderbaar.
- Mensen met lage digitale vaardigheden kloppen niet zelf aan bij de digicoach. Mensen schamen zich vaak en zijn soms zelfs bang om hun baan te verliezen. Hier moet je actief op inspelen door naar de personen toe te gaan. In veel organisaties zijn digicoaches op vaste momenten aanwezig op een afdeling en sluiten ze structureel aan bij teamoverleggen. Dit werkt drempelverlagend. Een digicoach die een goede relatie heeft met de medewerker kan effectiever werken.
- Tijdens corona is het lastig om als digicoach langs te gaan in de organisatie. Er zijn al creatieve oplossingen bedacht. Denk aan het maken van whatsappgroepen waarin medewerkers met een app een vraag kunnen stellen. Andere medewerkers mailen graag met digicoaches. Andere digicoaches organiseren interactieve webinars. Of dit effectief is, is afhankelijk van of de medewerkers al basisvaardigheden bezitten. Maak juist nu gebruik van niet digitale communicatiemiddelen.
- Geef teamcoaching in kleine groepjes. Faciliteer dat de groepjes met elkaar contact houden over vragen, bijvoorbeeld via een appgroep.

“Als je begint, ontdek je vaak echt wat er nodig is. Je moet continu bijsturen, ook omdat de functie nog niet bekend is.”

- Een digicoach -

Deel jouw Tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sgra.nl



- Vul met alle leidinggevende de **zelfscan voor leidinggevenden** in. Iedereen krijgt het resultaat van de eigen digitale vaardigheden én de digitale leiderschapscapaciteiten. Input voor een mooie inhoudelijke reflectie en een aanzet tot meer aandacht voor het onderwerp.
- De digicoach leert tijdens zijn inzet veel van wat er nodig is in de organisatie. Laat daarvoor ruimte in het projectplan.
- De digicoaches hebben een pioniersfunctie. Dit maakt dat er frequent overleg nodig is met elkaar en de projectleiding. Stel prioriteiten en maak een realistische planning ter ondersteuning van deze overleggen.
- Begroot geld voor een 0-meting en voor de eindmeting en voor de eindmeting, om effecten meetbaar te maken.
- Zet royaal in op uren voor de digicoach.
- Vraag de bestuurder om een uitspraak te doen over het werken aan digitale vaardigheden. Commitment is cruciaal. Hiermee benadruk je de noodzaak en wordt het werken eraan minder vrijblijvend. Strekking boodschap: Iedere medewerker moet over basale digitale vaardigheden beschikken.
- 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 h^oe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen.

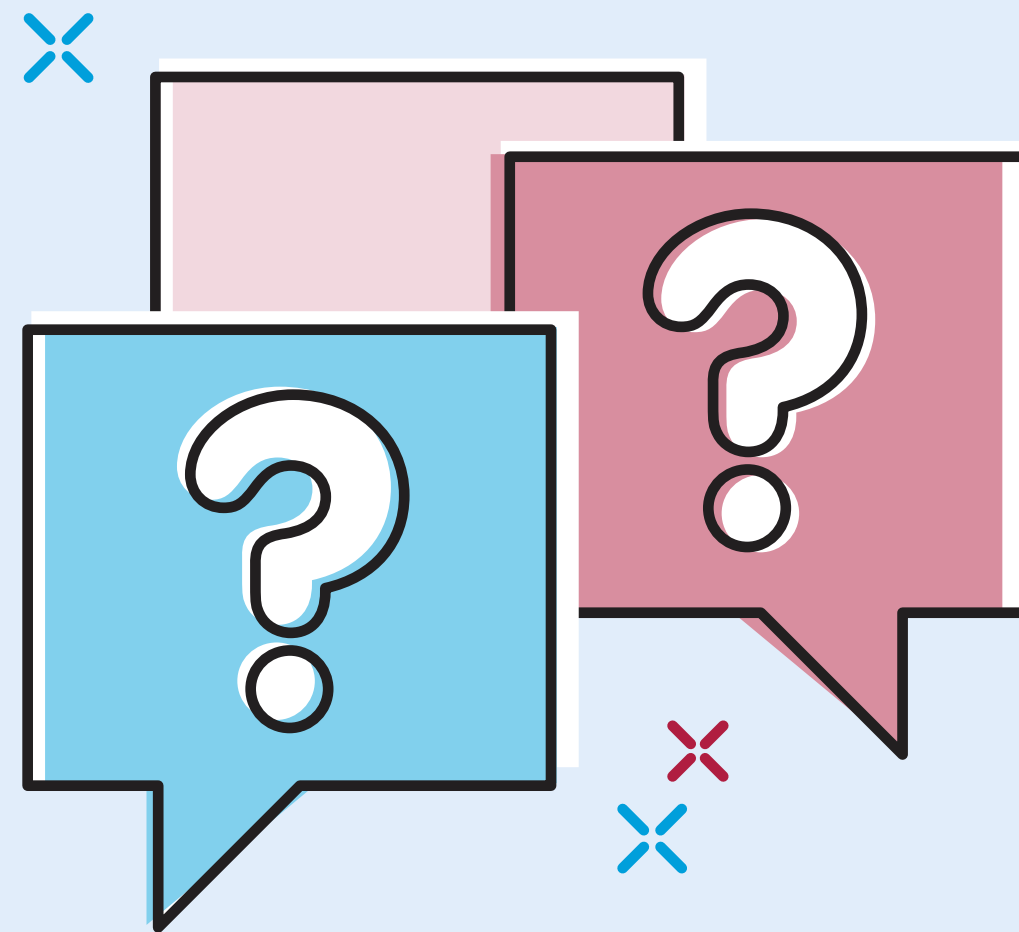
Deel jouw Tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sgra.nl

3. Bezig en borgingsfase

Het ontwikkelen van de digitale vaardigheden van medewerkers vraagt tijd en kost geld. Belangrijk dus om ervoor te zorgen dat deze investering een blijvend resultaat heeft. Digitale ontwikkelingen zijn nooit 'klaar', sterker nog, de digitalisering van de zorg gaat steeds sneller. Aan de digitale vaardigheden van de organisatie blijf je continue werken.

In dit onderdeel komt daarom aan de orde hoe het werken aan digitale vaardigheden structureel onderdeel wordt van de organisatie.

"Er werd een strategie, en een richting geformuleerd, en een doelstelling met gewenst resultaat: Alle medewerkers van de organisatie beschikken over een basisniveau aan digitale vaardigheden die nodig zijn om hun werk goed uit te voeren. Een gewenst resultaat was bijvoorbeeld 'medewerkers kunnen prettig werken en leveren een betere kwaliteit van zorg.'"



Vragen bij de bezig en borgingsfase

Hoe zorg ik voor een duurzame investering in digitale vaardigheden?

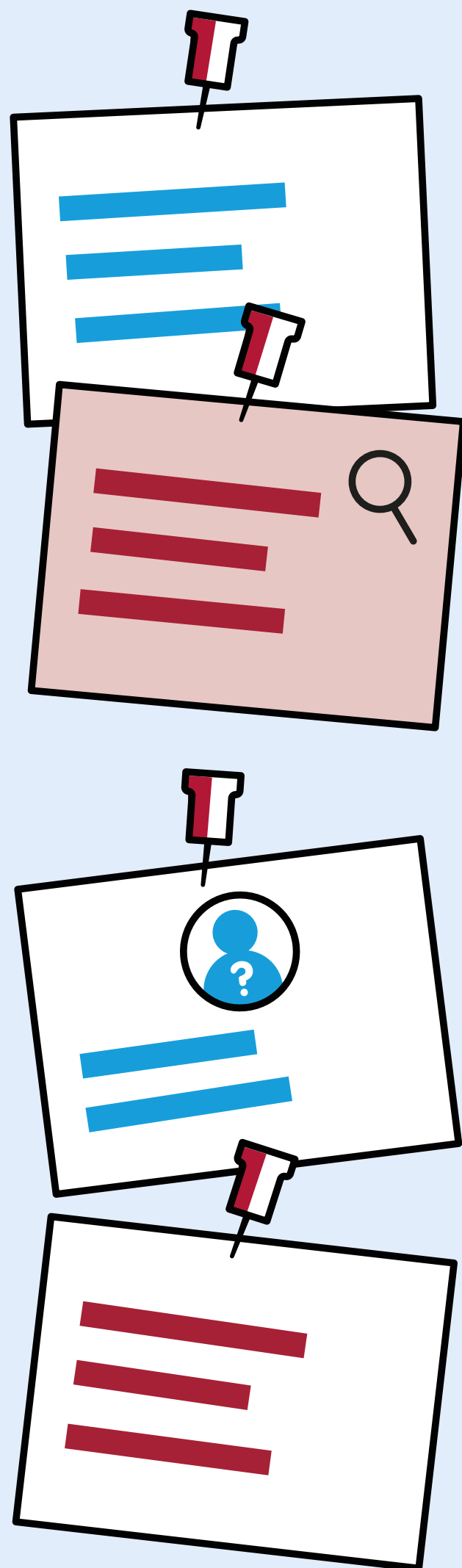
Voor een goede borging is het van belang dat digitale ontwikkeling op allerlei terreinen goed is ingebed. Blijf er daarom over communiceren en zet het regelmatig op de agenda van MT's.

Bij voorkeur wordt het verbeteren van de digitale vaardigheden onderdeel van de strategische visie van de organisatie, zodat het werken aan de vaardigheden ook op de lange termijn geborgd is.

Formuleer een ambitie en hang daar doelstellingen aan op. Zorg ervoor dat er voor de langere termijn financiële middelen en tijd gereserveerd worden.

Veranker de rol van de digicoach door deze een structurele plaats in de organisatie te geven en de digicoach-capaciteit aan te laten sluiten bij de hoeveelheid medewerkers. Medewerkers zien dat digitale vaardigheden belangrijk zijn, want het komt terug in vacatureteksten, selectiegesprekken en functioneringsgesprekken. Hiermee bereik je dat digitale vaardigheden door alle medewerkers herkend en erkend wordt als voorwaarde voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Nu en in de toekomst.

“Door de CMIO’s en CNIO is een visie op het leveren van digitale zorg vastgesteld.”



Hoe zorg ik dat een medewerker zich verantwoordelijk voelt voor het vergroten van zijn digitale vaardigheden?

Het is voor de intrinsieke motivatie van mensen belangrijk dat ze overtuigd zijn van het nut en noodzaak van wat ze moeten leren. Dit doe je door de digicoaches goed te laten luisteren naar behoeftes en te zorgen voor goede randvoorwaarden. In sommige CAO’s is ontwikkeltijd opgenomen. Is dit in jouw sector niet zo? Zorg dan dat medewerkers voldoende tijd krijgen om te werken aan de digitale vaardigheden. Benadruk wat het medewerkers oplevert en dat digitaal werken steeds meer onderdeel uitmaakt van het normale zorgproces.

Digitaal vaardig worden is dus noodzakelijk om de functie ook in de toekomst goed te kunnen blijven uitoefenen. Betrek medewerkers die dat willen bij het maken van nieuwe leermiddelen. Onderschat de impact van een aansprekende communicatie-campagne niet om nut en noodzaak onder de aandacht te brengen.

“Vanuit HR informeren wij de digicoaches over nieuwe medewerkers/zij-instromers, zodat zij zelf het persoonlijke contact kunnen leggen.”

Hoe voorkom ik dat middelen opraken en ik moet stoppen met het werken aan digitale vaardigheden?

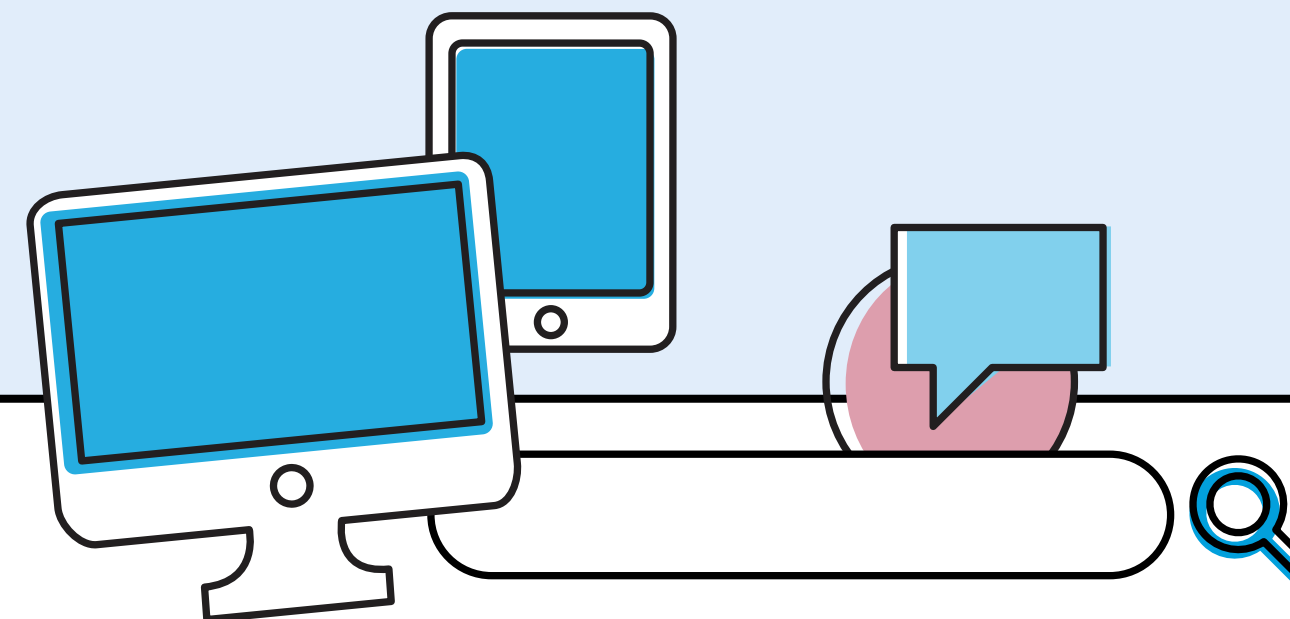
Idealiter heb je hier bij het maken van het projectplan over nagedacht. Heb je dat niet of was daar gezien de middelen geen ruimte voor? Ga dan met **de sleutelfiguren** van jouw organisatie in gesprek over hoe het werken aan digitale vaardigheden een plek krijgt in de strategische visie van de organisatie. Niemand wil dat eerder gedane inspanningen en investeringen zich niet uitbetalen. Overtuig sleutelfiguren van het duurzaam werken aan de digitale vaardigheden door middel van tot nu toe behaalde resultaten.

Hoe zorg ik dat zij-instromers en nieuwe medewerkers voldoende digitaal vaardig zijn?

Door het verloop en de personeelstekorten wordt er ook personeel geworven dat onvoldoende digitaal vaardig is. Het is dus raadzaam om digitale vaardigheden onderdeel te laten zijn van het onboardingproces. En dat het duidelijk is dat digitaal werken onderdeel van de functie uitmaakt. Bijvoorbeeld door de nieuwe medewerker bij binnenkomst een gesprek te laten voeren met de digicoach.

Hoe houden we het verbeteren van de digitale vaardigheden op de agenda?

Om het werken aan digitale vaardigheden een duurzame plek te geven in jouw organisatie, kun je de volgende checklist gebruiken:



Borgingschecklist digitale vaardigheden

- | | | |
|---|--|---|
|  Digitale vaardigheden maken deel uit van vacatureteksten en sollicitatiegesprekken. |  Managers en leidinggevenden vertonen voorbeeldgedrag op het gebied van digitale vaardigheden. |  De organisatie werkt ook aan het verbeteren van digitale vaardigheden van medewerkers die geen zorgprofessional zijn. |
|  Digitale vaardigheden zijn onderdeel van onboarding. |  Regelmatig en herhaaldelijk worden communicatiemiddelen ingezet om medewerkers te enthousiasmeren en informeren. |  De leermiddelen worden regelmatig geactualiseerd. |
|  Bij functionerings- of coachingsgesprekken worden digitale vaardigheden besproken. |  Er is structureel overleg tussen ICT en HR over nieuwe systemen en de digitale vaardigheden die daarvoor opgedaan moeten worden. |  Onderwerp is een terugkerend agendapunt van het MT/de directie. |
|  Ontwikkeling van digitale vaardigheden is vast onderdeel van het opleidingsprogramma. |  Zorgopleidingen in jouw regio besteden aandacht aan dit onderwerp. |  Het ontwikkelen van digitale vaardigheden is geen luxe of vrijblijvende keuze. |
|  Er wordt structureel getoetst of medewerkers voldoen aan het basisniveau van digitale vaardigheden. | |  Elke inhoudelijke zorgtraining bevat een voorbeeld van ehealth of zorgtechnologie en bevat een digitale werkvorm. |

Heb jij nog checks, geef ze aan ons door: innovatielab@sigra.nl

Hoe zorg ik dat het verbeteren van digitale vaardigheden een vast onderdeel wordt van het competentieprofiel van de medewerker?

Is het in de initiatiefase nog niet gelukt om het gesprek hierover te voeren met de HR manager? Dan is het voor de duurzame verbetering van digitale vaardigheden voor de organisatie van belang om daar nu alsnog actie in te ondernemen.

Een aantal VVT organisaties zijn in onze regio de voorbereidingen aan het treffen om het onderdeel te laten worden van de competentieprofielen. Dit is in de initiatiefase kort beschreven evenals de landelijke ontwikkelingen in de VVT hierover.

De technologische ontwikkelingen gaan snel. Zorg voor voldoende aandacht voor borging van het thema in de processen. Van onboarding tot functioneringsgesprek.

Het samenwerken met de afdelingen communicatie, HR, opleidingen, zorgmanagement en ICT is noodzakelijk voor een goede borging.

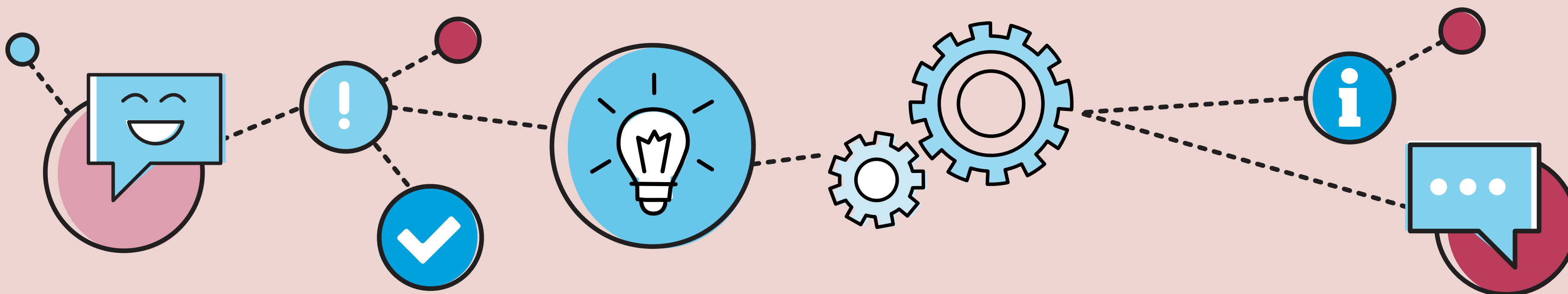
Bij wie beleg ik de digitale vaardigheden in de organisatie na afloop van mijn opdracht als projectleider?

Als het werken aan digitale vaardigheden goed verankerd is in de strategische agenda van de organisatie kan iedereen zijn verantwoordelijkheid nemen binnen de organisatie. De digicoaches worden bijvoorbeeld ondergebracht bij een afdeling opleiden en houden nauw contact met ICT.

Hoe garandeer ik aanwas van nieuwe digicoaches?

Houdt het werken aan digitale vaardigheden top of mind bij leidinggevenden en medewerkers. Geef ze regelmatig een inkijkje in het werk van de digicoach en benoem het actief als je op zoek bent naar nieuwe digicoaches. Vraag aan leidinggevenden of zij potentiële digicoaches in hun team zien. Zorg ervoor dat de opleidingskosten verwerkt zijn in de opleidingsagenda.





Tips & tricks bij de bezig en borgingsfase

- Laat in je communicatie naar medewerkers zien wat het effect is van goede digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld 'Meer tijd voor de client en prettiger werken voor jou'.
- Zorg dat er implementatiekracht is en blijft, zolang het werken aan digitale vaardigheden nog niet is opgenomen in de functieprofielen en de opleidingspaden. Voorkom dat implementatie van digitale hulpmiddelen als eenmalige events worden aangemerkt.
- Zorg voor inbedding in de eigen organisaties met voldoende opleidingsbudget voor medewerkers én digicoaches.
- Maak het medewerkers makkelijker door gebruik te maken van mogelijkheden om eenmalig in te loggen (het zogenoemde Single Sign On). Op de werkvloer werken medewerkers gemiddeld met 17 programma's!
- Zorg ervoor dat je bij de innovaties die in de organisatie gebruikt worden goed zicht hebt op de digitale vaardigheden die het gebruik vereist.
- Richt een uitnodigende ruimte in waar medewerkers, mantelzorgers en studenten kunnen oefenen met technologische toepassingen en bijbehorende systemen. Werk samen met onderwijsinstellingen en zorg dat digicoaches en docenten laagdrempelig aanwezig zijn.
- Scoor als projectleider je eigen locatie/ organisatie in deze "Stand van zaken 'Borging programma Digitale Vaardigheden'".

"Maandelijks geven digicoaches de medewerkers digitale tips die het werk efficiënter en leuker maken. Deze worden verspreid via Intranet en via de locatiemanagers aan de medewerkers. De tips zijn verschillend: over de applicaties, gebruik van sneltoetsen, tips bij Office-programma's en bijvoorbeeld een interessante app."

Deel jouw Tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sgra.nl

4. Betrekken van cliënten

Afgelopen jaar zijn digitale middelen door corona voor cliënten nog belangrijker geworden om deel te blijven nemen aan de samenleving. Contact met hulpverleners, familie en naasten vindt steeds meer digitaal plaats. Publieke organisaties zijn vooral online beschikbaar. Boeken bij de bibliotheek kunnen tijdens een lockdown bijvoorbeeld alleen nog opgehaald worden met een online reservering.

Het is dus belangrijk dat cliënten van jouw zorginstelling digitaal vaardig worden.

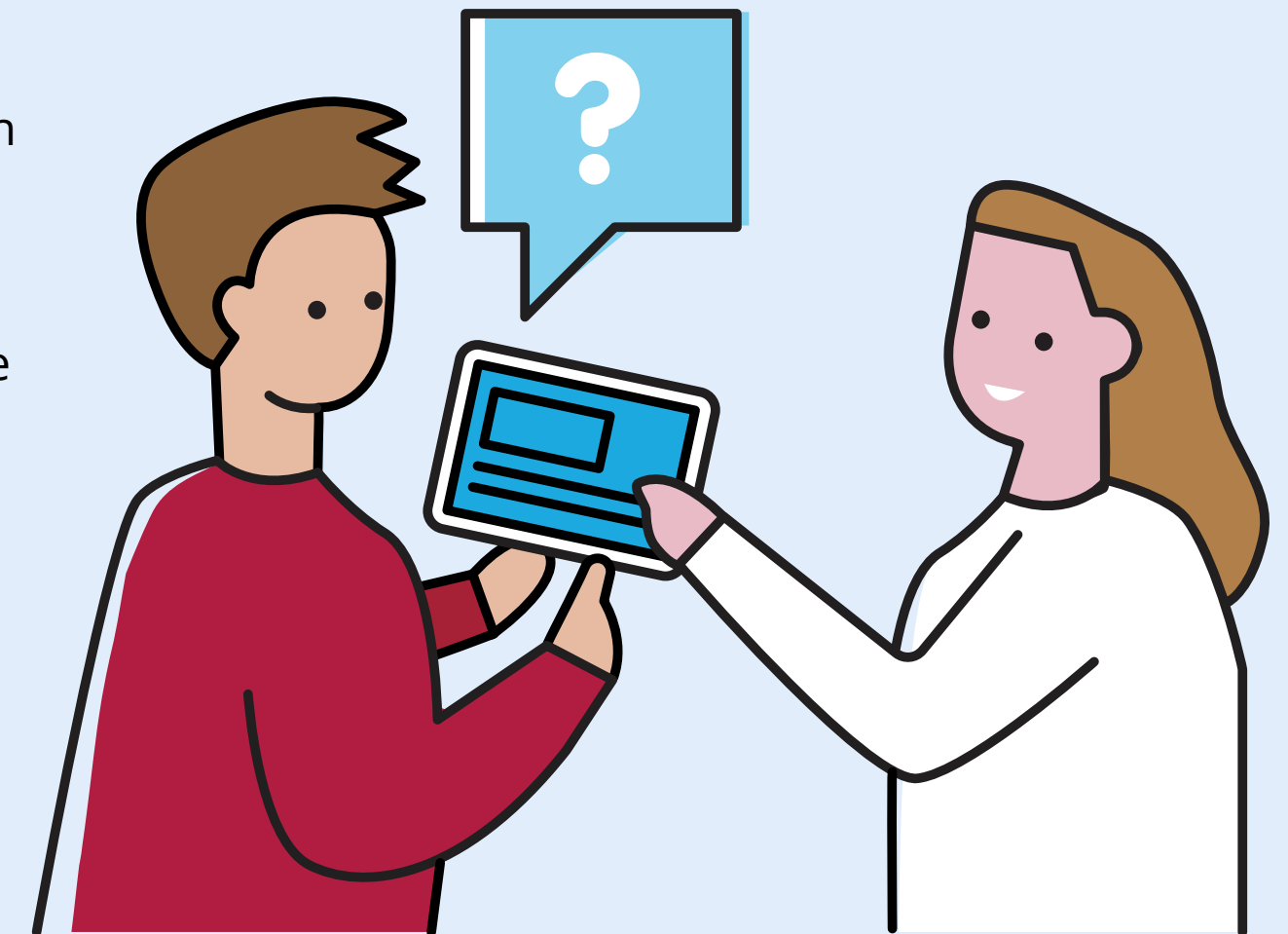
“Als je een portaal of applicatie aanbiedt moet je ook kunnen uitleggen aan cliënten waar ze er informatie over kunnen vinden als ze niet weten hoe het werkt. Nu wordt deze taak vaak ingevuld door de professionals.”

Wat kan ik als organisatie doen om digitaal vaardige cliënten te krijgen?

Een digitaal vaardige organisatie krijgt digitaal vaardige cliënten

Medewerkers zijn dan immers het best in staat om cliënten te helpen bij het gebruik van digitale middelen. Het werken aan een digitaal vaardige organisatie doe je dus ook om ervoor te zorgen dat jouw cliënten zoveel mogelijk mee blijven doen in de samenleving en hun toegang tot de juiste zorg en welzijn gegarandeerd is.

Het is daarom aan te raden om in het project te werken aan zowel de digitale vaardigheden van de medewerker als aandacht te besteden aan de digitale behoefte en leervraag van de cliënt en de rol van de medewerker daarin.



Maak afspraken over cliëntenvoorlichting met jouw leveranciers van digitale systemen

Zorg bij de aanschaf van software of systemen die ook door cliënten en mantelzorgers gebruikt worden dat een laagdrempelige helpdesk of goede instructie in het contract inbegrepen zijn. Vraag om een test-versie en leg die voor aan een cliënt om de bruikbaarheid te checken. Zo voorkom je druk op medewerkers. Bespreek hoe de leverancier kan ondersteunen in de voorlichting over de nieuwe systemen voor de cliënten.

Zorg dat ICT-middelen voor cliënten beschikbaar zijn als zij nog geen digitale toegang hebben

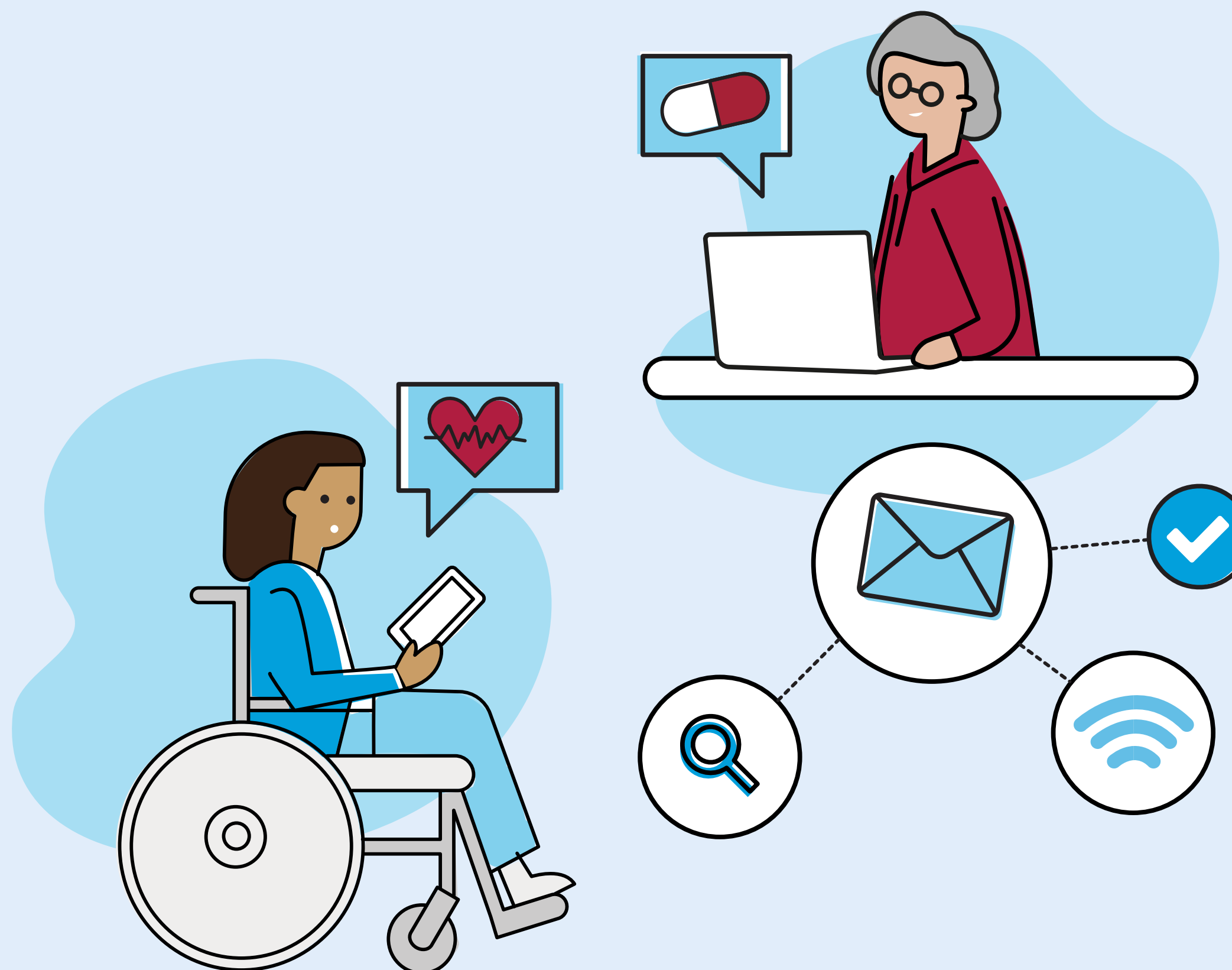
Laat ICT-middelen beschikbaar stellen of informeer cliënten hoe zij, bijvoorbeeld via de gemeente, aan devices kunnen komen. Een mooi voorbeeld is het project Digital first.

Als organisatie kun je contact zoeken met één van deze initiatieven om aan middelen te komen:

Helpdigitaal: biedt zorginstellingen een android tablet met SIMkaart aan waarmee bewoners weer verbonden worden met hun dierbaren. Dit is gratis voor de duur van de coronacrisis.

Allemaal digitaal: is een gezamenlijk initiatief van de ICT-sector, maatschappelijke organisaties en de overheid. Het initiatief zorgt ervoor dat de laptops efficiënt, veilig en klaar voor gebruik bij de juiste mensen komen.

Tech tegen Corona: biedt de zorg kosteloos steun in strijd tegen het coronavirus. Meer dan 300 bedrijven & meer dan 2000 tech experts staan voor de zorg klaar.



Overzicht van initiatieven

De middelen die de coalitie Digivaardig in de zorg heeft ontwikkeld zijn gericht op zorgmedewerkers. Afhankelijk van de cliënt en zijn leervraag kun je overwegen om deze middelen in te zetten.

In onze regio en in het land zijn verschillende initiatieven die cliënten ondersteunen bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Dit zijn de bij ons bekende initiatieven:

Digihulplijn

Getrainde vrijwilligers helpen klanten op weg met alle digi-vragen over je computer, laptop, mobiel én tablet. De **DigiHulplijn** is er voor mensen met digi-vragen die graag persoonlijk op weg worden geholpen via telefonisch contact. De DigiHulplijn is gratis te bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur op het nummer 0800 1508.

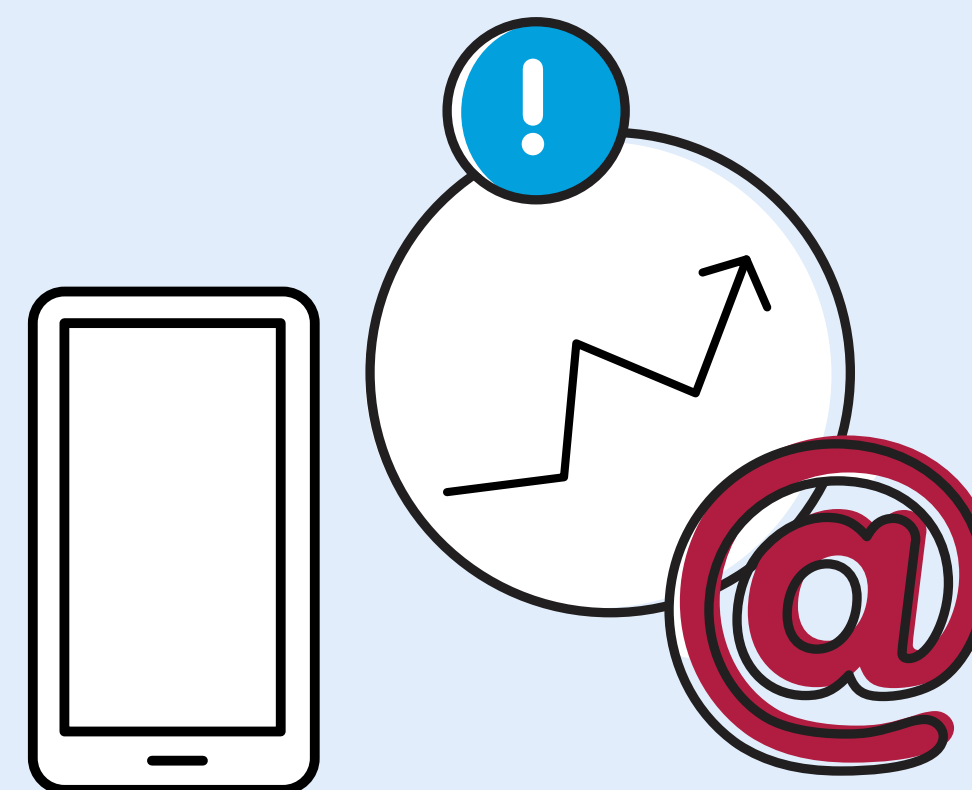
Bron: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; die het nummer beheert.

Algemene ondersteunende acties ter versterking digitale vaardigheden

Stadsdorp Wetering+ heeft hiervoor de volgende hulpmiddelen ontwikkeld:

- Een online training om deel te kunnen nemen aan een videoconferentie. Klinkt tegenstrijdig, maar het werkt prima in de praktijk.
- Een online training om toegang te verwerven tot het portaal van je eigen huisarts. Het helpt je de digitale hindernissen te nemen.
- Online iPhone/iPad cursus: 5 delen met live presentaties en begeleidende video's, inventarisatie startniveaus, ondersteuningsmateriaal voor digicoaches, huiswerk-opdrachten, standaardcorrespondentie, evaluatieve vragenlijst, enzovoort.
- Trainingen voor trainers van andere stadsdorpen. Zij krijgen dan het gebruikte materiaal, zoals voorlichtingsdocumenten, presentaties, video's en standaardcorrespondentie.

Bron: wie de ontwikkelingen op de voet wil volgen kan zich abonneren de **nieuwsbrief** van Stadsdorp de Wetering+.



Ontwikkeling leergang PGO's Amsterdam & online trainingen voor inzage van je medische gegevens bij de eigen huisarts

In 2019 is het "PGO-team" opgericht met vertegenwoordigers uit Stadsdorp Centrum-Oost, Stadsdorp Zuid, Stadsdorp De Pijp en Stadsdorp Wetering+. Dat team stelt zich tot doel om een leergang te ontwikkelen die alle stadsdorpen kunnen gebruiken om een Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) te kiezen en te leren gebruiken.

De PGO's zijn volop in ontwikkeling. Totdat zij ook in een volle breedte gezondheidsinformatie bevatten, biedt het PGO-team online trainingen aan voor inzage van je medische gegevens bij de eigen huisarts, het zogenaamde huisartsen-portaal.

Bron: Stadsdorp Wetering +, Amsterdam.

‘Digital first’. Digitale inclusie, dat is ook toegang regelen tot een device en internet

Een belangrijk punt waar organisaties tegenaan kunnen lopen als ze willen dat hun cliënten ook digitaal mee kunnen doen, is dat veel cliënten geen beschikking hebben over een device en/of geen toegang tot internet hebben. Daarnaast zijn de digitale vaardigheden van deze cliënten mogelijk een aandachtspunt.

HVO-Querido is daarom bezig om zoveel mogelijk cliënten te voorzien van een device en heeft vanuit het project ‘digital first’ (in samenwerking met het Leger des Heils, de Regenbooggroep en digivaardiginzorg) een training voor cliënten in digitale vaardigheden en mediawijsheid ontwikkeld. De trainingen zijn te vinden op de website van digivaardig in de zorg.

Bron: HVO-Querido, Aarnout Mettes & Jolien Koopman



5. Samen werken aan digitale vaardigheden: wie zijn betrokken?

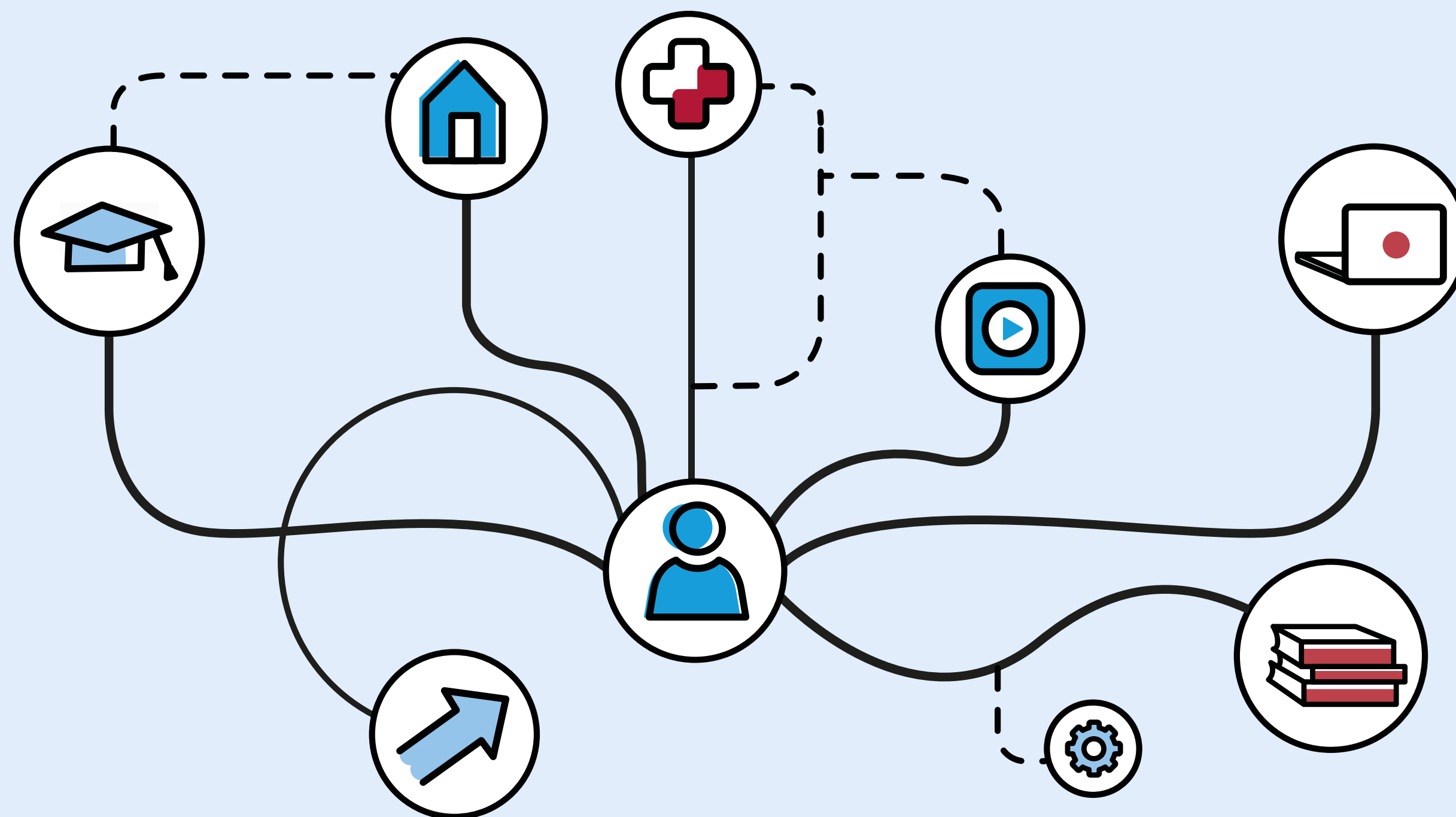
Interne samenwerking is essentieel voor succesvolle implementatie en verduurzaming van het werken aan digitale vaardigheden in de organisatie. **Digitale vaardigheden verbeter je gezamenlijk. Regelmatige afstemming is van belang. Maak gedurende het project een groep met collega's van wie je gevraagd en ongevraagd advies krijgt. Je kunt ook zorgen dat het verbeteren van de digitale vaardigheden op de agenda komt van een bestaande groep. Namen voor dit soort groepen die uit de inventarisatie komen zijn: adviesraad, innovatieteam, klankbordgroep, stuurgroep etc.**

In dit onderdeel wordt ingegaan op de nieuwe en bestaande rollen en functies van sleutelfiguren die betrokken zijn bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Tenslotte geven we inzicht in regionale en landelijke samenwerkingen waar je je voordeel mee kunt doen.

Nieuwe rollen en functies: van digicoach tot I-nurse

Veel organisaties die werken met technologische toepassingen hebben medewerkers in dienst die het gebruik ervan ondersteunen. Op de volgende pagina zie je een schema van het soort functie of rol, hun positie en meerwaarde.

“Als ICT manager ben ik niet de juiste persoon om de digitale vaardigheden van onze medewerkers te beoordelen en ontwikkelen, ik vind dat een HRM onderwerp.”



Talent van medewerkers inzetten voor digitalisering

	Digicoach	I-nurse	Innovatie-ambassadeur
Wie is het?	Een medewerker met meer gevoel voor digitale ontwikkeling dan de collega's, die met uren in staat wordt gesteld om nabije collega's met raad en daad op de werkvloer terzijde te staan bij het gebruik van digitale middelen en de daarvoor benodigde vaardigheden. Hij/zij coacht en ondersteunt collega's zodat zij zo zelfstandig mogelijk digitaal kunnen werken. Denk aan applicaties zoals rooster, ECD, mail, intranet, Office, maar ook zorgtechnologie en sociale media enz. Het is een geduldige, coachende, digitaal en didactisch vaardige medewerker die veiligheid creëert voor de digitale starter, de leervraag verheldert, leermiddelen zoekt en collega's 'on the job' coacht om stap voor stap vaardiger te worden.	Een zorgprofessional die de rol vervult van Innovatie-ambassadeur, bijvoorbeeld door 2-3 dagen vrijgesteld te zijn om op zoek te gaan naar e-healthinnovaties en te helpen bij de invoering ervan. De I-nurse heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatie-afdeling, de digicoach, medewerkers en cliënten. Innovatie-ambassadeur is een term die ook vaak gebruikt wordt en is vergelijkbaar met de I-nurse. Het verschil zit hem vooral in de inzet en tijdsbesteding aan innovatie. Zie hieronder.	Een uitvoerende zorgprofessional, een begeleider of behandelaar die de rol vervult van Innovatie-ambassadeur. Het zijn mensen met lef, die nieuwe dingen willen proberen, nieuwsgierig zijn, mee op reis willen, eigenaarschap vertonen en doorzetten. Hij/zij zet zorgtechnologie in als interventie: jaagt technologische innovatie aan, laat collega's kennismaken met zorgtechnologie, test producten met cliënten en collega's en helpt collega's bij aanschaf en implementatie van zorgtechnologie. Hij/zij haalt problemen op en doet voorstellen voor technologische producten of out of the box oplossingen. Helpt cliënten bij de inzet van zorgtechnologie en geeft er instructie/ uitleg/presentaties over.
Functie/rol en positionering	Het kan een formeel belegde rol zijn, echter zijn er ook informele digicoaches (denk aan een collega die vaak andere collega's wat uitlegt). Bij de formele rol krijgt hij/zij ondersteuning van projectleider of manager. Valt in de lijn onder de eigen leidinggevende en is lid van het team of collega van de afdeling/organisatie.	Een formele functie, geen rol. In de lijn (bijv. regiomanager thuiszorg) met nauwe contacten met het innovatie-team.	Een rol, binnen en bovenop het bestaande werk. Lid van eigen team en lid van ambassadeursteam. Rapporteert inhoudelijk aan een innovatiemanager.

	Digicoach	I-nurse	Innovatie-ambassadeur
Tijdsinverstering	Wordt gefaciliteerd in uren binnen of bovenop het contract, minimaal 8 uur.	Vaak volledig in deze functie, geen zorgtaken meer. 11-100%. <i>"Van de 36 uur per week gemiddeld, 16 voor innovatie bezig, 10 uur direct of indirect met cliënten en 10 uur direct of indirect met medewerkers"</i>	Een aantal uur per week/ maand, vaak binnen het eigen contract.
Financiële waardering	Zelfde salaris, soms een toeslag.	Een speciale functie met hogere waardering (schaal 50)	Meestal eigen salaris zonder toeslag.
Opleiding	Ja, geaccrediteerd. Wordt opgeleid voor zijn/haar taak. Geen focus op knoppenkennis maar coachingsvaardigheden, positieve psychologie, omgaan met onzekerheid, faalangst, weerstand en laaggeletterdheid.	Geen, opleiding op maat. Wel aanvullende opleidingen/ cursussen en veel praktijkervaring.	Niet erkend, wel beschikbaar. Wordt waar nodig opgeleid tijdens taak.
De meerwaarde	• Ze spreken de juiste taal en kennen de uitdagingen en mogelijke weerstanden. • Ze zijn beschikbaar op de werkplek zelf, kennen hun collega's en zijn toegankelijk en benaderbaar. • Ze kennen de organisatie, de doelgroep, de applicaties en de wegen die bewandeld kunnen worden als er hulp nodig is. • Ze hebben een gelijkwaardige rol, hebben geen leidinggevende taak en zijn daarmee veilig voor hun collega's om te kunnen oefenen. Er ontstaat bovendien in de samenwerking een klimaat van onderling respect en zorg. • Ze nemen met hun enthousiasme en positieve verhalen collega's mee in de veranderingen: "Als hij/zij het kan, kan ik het ook". • Ze kunnen het zelf ervaren als een mooie kans op doorontwikkeling binnen het werken in de zorg en het levert een positief gevoel van waardering op.		
De voorwaarden	• Er moet een strategie, een gedragen visie en een concreet jaarplan zijn als houvast en leidraad voor de medewerker. • Ze moeten gefaciliteerd worden in: - kennis (op het vakgebied én op het gebied van coaching) - voldoende tijd/uren krijgen - mogelijkheden krijgen om onderling kennis uit te wisselen over hun rol/functie, aangezien het vaak een nieuwe positie is in de organisatie. - goede begeleiding van een verantwoordelijke manager of coach		

Bron: 'Webinar Talent van medewerkers inzetten voor digitalisering' georganiseerd door ActiZ, Buro StrakZ en de Coalitie Digivaardig in de zorg

Uitgelicht: De digicoach

De digicoach speelt voor veel organisaties een centrale rol in het werken aan digitale vaardigheden. Daarom wordt er hier verder op ingezoomd.

Wat doet een digicoach?

Vaak zijn er mensen in je organisatie die van nature de rol van digicoach vervullen en daar plezier in hebben. Zijn de vanzelfsprekende vraagbaak van collega's. In een formele rol is een pro-actieve houding van belang: langsgaan bij vergaderingen, in contact staan met leidinggevenden, veel op locatie aanwezig zijn en proactief op medewerkers afstappen.

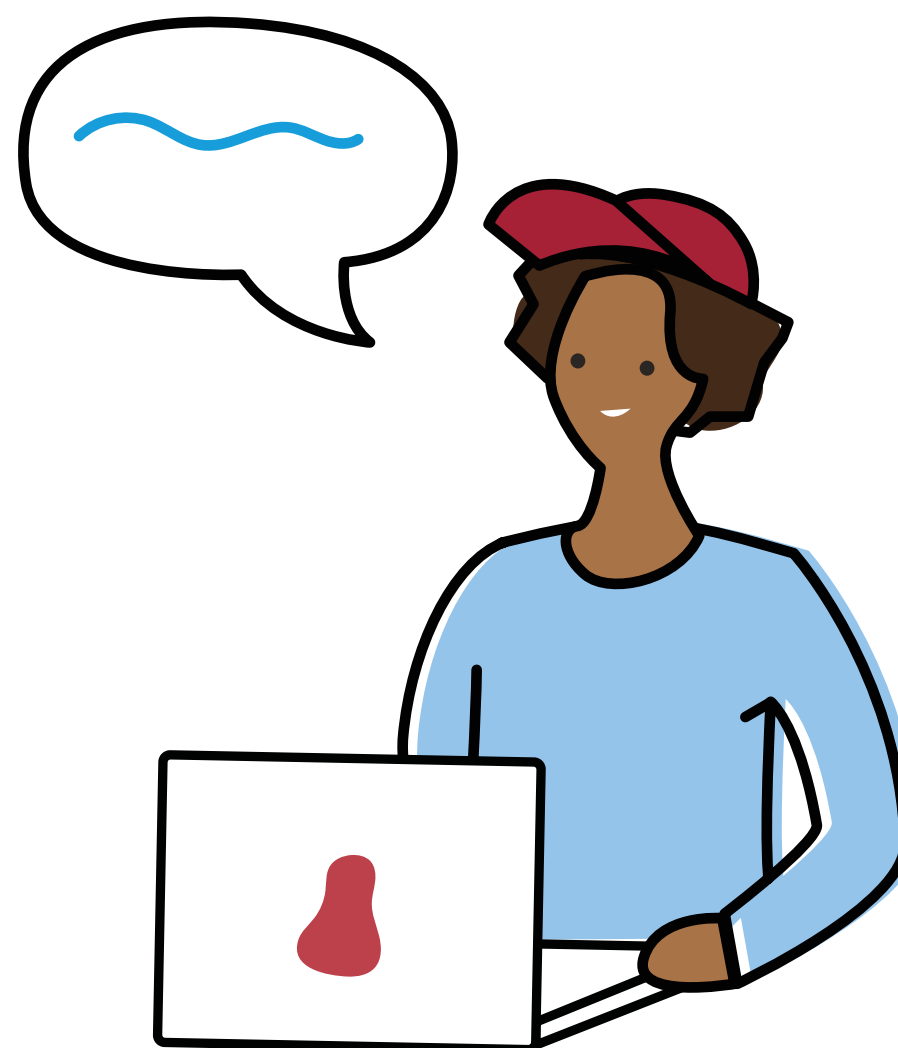
Hoeveel digicoaches heb ik nodig?

Maak een inschatting van het aantal digistarters in jouw organisatie. Uit ervaring is gebleken dat in de ouderenzorg circa 20% van de medewerkers digistarter is en in de verstandelijk gehandicaptenzorg zo'n 10%. De ICT afdeling kan waarschijnlijk een goede inschatting geven van het percentage mensen in je eigen organisatie.

Een digicoach heeft op jaarbasis gemiddeld 10 uur nodig per starter. Voor meer vaardige medewerkers is dat circa 2 uur per jaar. In het format projectplan staat op pagina 12 een rekenvoorbeeld uitgewerkt. Een digicoach heeft bij voorkeur minstens 8 uur per week beschikbaar om de rol digicoach te vervullen.

Hoe vind je een goede digicoach?

Een goede digicoach is enthousiast en gemotiveerd voor de rol. Doe een kort selectietraject om de juiste personen te vinden. Je kunt deze voorbeeld vacaturetekst voor een digicoach gebruiken.



Op de 1000 VVT-medewerkers zijn ongeveer 200 medewerkers digistarter. Daarvoor heb je 10 interne digicoaches nodig (1 digicoach op 20 digistarters), voor 2 uren in de week.

- Projectleider digitale vaardigheden -

Belangrijkste eigenschappen

De vijf belangrijkste eigenschappen van een digicoach:

1. **Geduld.** Bij het ondersteunen van collega's, en bij het vinden van digitale starters. Veel starters hebben last van schaamte of zijn bang hun baan te verliezen, deze mensen melden zich niet vanzelf!
2. **Empathie.** Starters kunnen last hebben van schaamte. Een goede digicoach begrijpt de emoties en houdt daar rekening mee.
Quote medewerker over een digicoach:
"Een digicoach moet zich goed kunnen verplaatsen in iemand die echt bang is voor zo'n ding [computer], zoals ik."
3. **Positief zijn.** Een digicoach vormt negatieve gedachtes en gevoelens om naar positieve. Spreekt positief en gaat uit van mogelijkheden.
4. **Goed luisteren naast goed uitleggen.** Starters zijn vaak onzeker over hun beperkte vaardigheden.
Quote digistarter:
"Ik vind het lastig toe te geven dat ik het niet weet, ik word er zo onzeker van. Ik heb een laag zelfbeeld."
5. **Doorvragen.** Sluit aan op luistervaardigheden. Met doorvragen kom je bij de kern van wat iemand nodig heeft en kun je de persoon op maat ondersteunen.

Train de digicoaches

Verschillende organisaties bieden opleidingen voor digicoaches aan. De meeste opleidingen duren twee dagen. In de training leer je technische vaardigheden en ligt de focus op coachende vaardigheden. Onderdeel van de meeste opleidingen is begeleide intervisie die na afloop van de opleiding plaatsvindt. Daarnaast is het handig om de digicoaches in je eigen organisatie extra te scholen in veelgebruikte (zorg)applicaties.

In onze regio's bieden **ZWOpleidingen** en **Bureau Strakz** opleidingen voor digicoaches aan.

“Voordat je mensen kunt helpen, moeten mensen je kunnen vinden. En als ze weten wie je bent, moeten ze nog op je af durven stappen.”

- Een digicoach -



Sleutelfiguren met een reeds bestaande functie

Het verbeteren van digitale vaardigheden vraagt integrale verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Een ambitie of besluit van het bestuur om de hele organisatie digitaal vaardiger te maken is een mooie stap op weg naar een digitaal vaardige organisatie. Een projectmatige aanpak waarbij digicoaches worden ingezet blijkt voor de uitvoer goed te werken. 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.

Onderstaande sleutelfiguren heb je daarbij nodig:

Projectleider is natuurlijk de drijvende kracht achter het digitaal vaardiger maken van de organisatie. Een projectleider heeft overtuigingskracht, is pro actief en kan snel schakelen tussen verschillende lagen in de organisatie. Kennis van leren, ontwikkelen en ICT is een vereiste. In onze regio's worden zowel interne al externe projectleiders ingezet. Een interne projectleider heeft als pré de organisatie goed te kennen.

Bij een externe projectleider kun je iemand aantrekken die leerpunten kan inbrengen die hij of zij opdoet bij andere organisaties als projectleider digitale vaardigheden.

Leidinggevend op alle niveaus in de organisatie moeten bijdragen aan de digitale ontwikkeling. Uit onderzoek blijkt dat managers een cruciale rol spelen, vooral bij digitale starters. Maak het onderwerp veilig en bespreekbaar binnen het team. Geef als leidinggevende zelf het goede voorbeeld door zichtbaar aan een digitaal leerdoel te werken. 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 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 toegankelijk en praktisch leer-aanbod op het gebied van digitale vaardigheden. 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. 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 eenvoudige handleiding maken of contact met de leverancier over een aanpassing. Organiseer laagdrempelige bijeenkomsten samen met ICT of key-users waar mensen met praktische vragen snel geholpen worden. Zorg dat in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers, de applicaties worden geïntroduceerd. Meer inspiratie: dealen met digitale starters - tips voor icters.

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 'spiekkaarten' met screendumps prettig. Nodig communicatie uit bij belangrijke bijeenkomsten of events. Neem de communicatiestrategie op in het projectplan en markeer communicatiemijlpalen.

6. Financiering en subsidiemogelijkheden

Investeren in je medewerkers met subsidie

Investeren in de digitale vaardigheden van je medewerkers kost tijd én geld.

Hieronder een overzicht van de subsidiemogelijkheden:

Vouchers voor opleiding tot digicoach

Zorgaanbieders kunnen een voucher aanvragen bij ZonMw om maximaal vier medewerkers in twee dagen te trainen tot digicoach. Op 2 maart en in mei 2021 komen opnieuw 72 vouchers beschikbaar. Kijk op de site van ZONMW voor de meest actuele stand van zaken.

Tip: Zorg dat je de aanvraag voor 2 maart klaarzet, zodat hij op 2 maart direct verstuurd kan worden: wie het eerst komt, wie het eerst maalt.

SET (Stimuleringsregeling e-health thuis)

Subsidie voor zorgaanbieders die samen met een inkoper het gebruik van bestaande eHealth toepassingen willen borgen of opschalen. Langer thuis blijven wonen moet het doel van de toepassing zijn.



Transitiegelden verpleeghuiszorg

Voor de periode 2018–2021 is in totaal € 200 miljoen beschikbaar aan ontwikkelbudget voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Jaarlijks gaat het om € 50 miljoen. Het ontwikkelbudget wordt door zorgkantoren ingezet voor problematiek die bij meerdere zorgaanbieders speelt.

Kwaliteitsimpuls personeel ziekenhuiszorg (KiPZ)

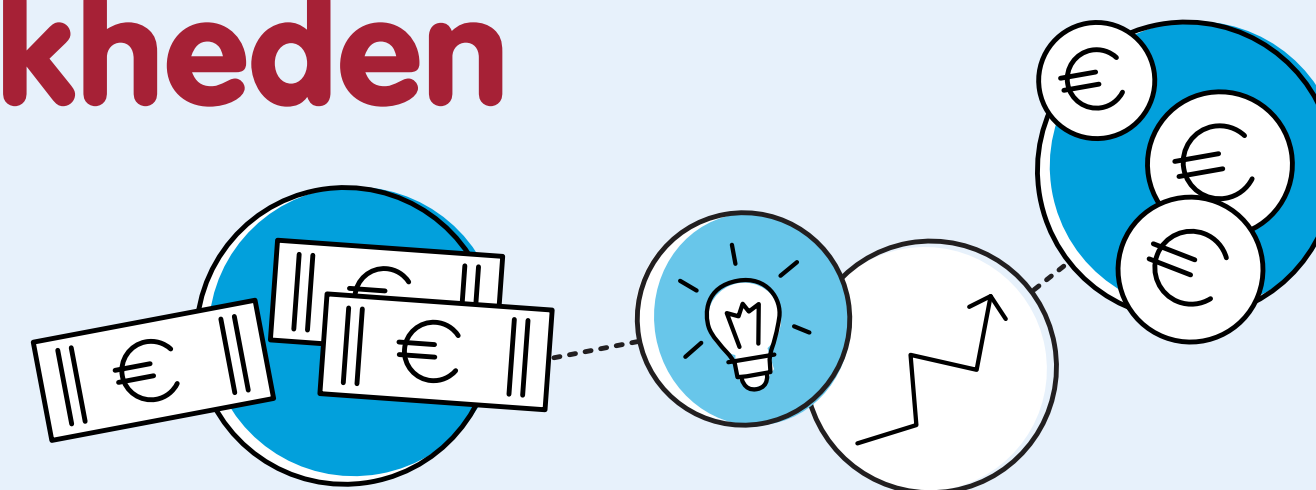
Zorginstellingen die zorg leveren op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw), kunnen in aanmerking komen voor subsidie om hun medewerkers op te leiden.

Sectorplanplusgelden

Extra impuls opleidingsprojecten waaronder digitale vaardigheden voor werkgevers in Zorg & Welzijn.

Tel mee met taal

Als werkgever kun je subsidie aanvragen voor scholing. Dit moet leiden tot een betere taalvaardigheid, rekenvaardigheid en/of betere digitale vaardigheden van jouw werknemers.



“Er wordt geroepen dat als elke zorgprofessional één uur extra gaat werken, het tekort wordt opgelost. Zo simpel is dat niet. Maar als we al een uur per week zouden kunnen winnen door de digitale vaardigheden te verbeteren, zouden we productiever zijn en enorme stappen zetten.”

- Jelle Boonstra, directeur van samenwerkingsverband RegioPlus, ICT&Health magazine, nr. 4 2019 -

7. Wie is waar mee bezig? Inzicht in elkaars te nemen of genomen stappen.

Tot en met januari 2021 zijn 40 organisaties uit de Sigra en VBZ regio gesproken over de huidige projecten en plannen rondom het verbeteren van digitale vaardigheden van de organisatie en hun cliënten. Wil je weten of jouw organisatie gesproken is of wil je bijdragen aan de inventarisatie? Neem dan contact met ons op!

In dit onderdeel zijn een aantal ervaringen van gesproken leden uitgelicht die bezig zijn met het verbeteren van digitale vaardigheden. Aan de ervaringen zijn contactpersonen toegevoegd, zodat je onderling contact kunt zoeken en kennis kunt delen.

Na de pagina's met ervaringen van individuele leden, volgen samenwerkingsverbanden waarin het verbeteren van digitale vaardigheden een plaats heeft of zelfs centraal staat.

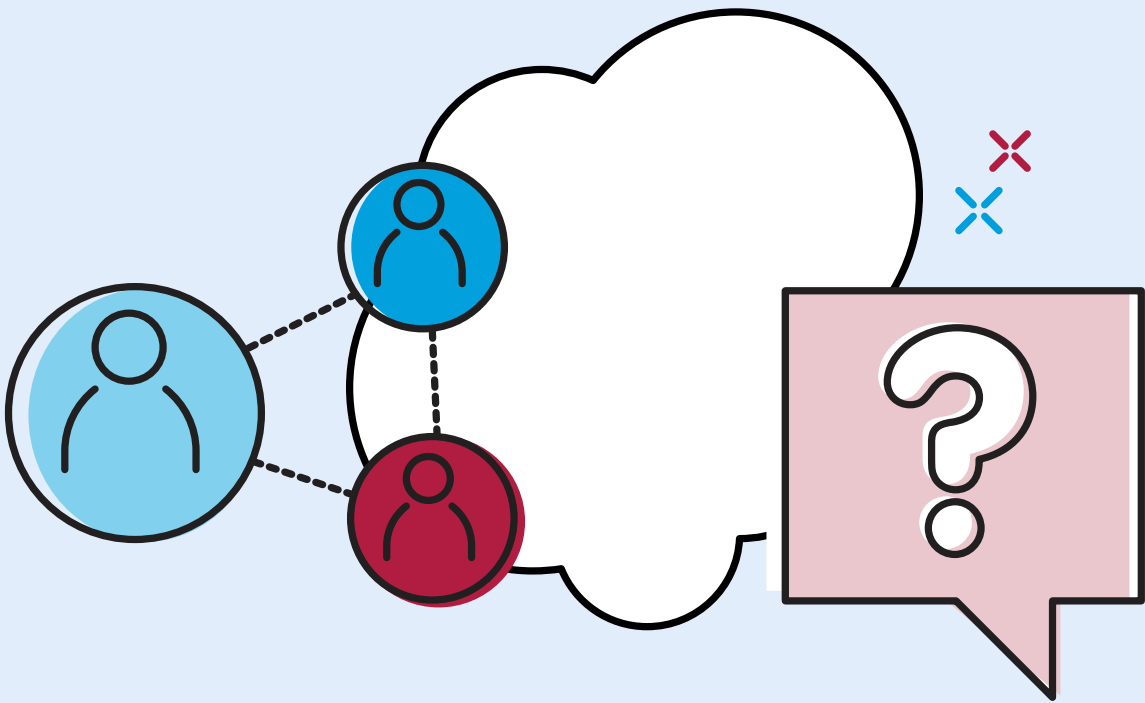
Dit onderdeel wordt om de drie maanden geactualiseerd. Wil je ook jouw ervaringen delen, wil je contactgegevens van de contactpersonen of ben je benieuwd naar de meest recente lijst met ervaringen?

Bereik ons via innovatielab@sigra.nl.



Samenwerkingsservaringen van leden

Sector en naam organisatie	Ervaringen
Welzijn, HVO Querido Contactpersoon: Aarnout Mettes Update: december 2020	Het verbeteren van de digitale vaardigheden staat bij het MT hoog op de agenda: het is de ambitie om cliënten mee te nemen in het eHealth programma. Dit draagvlak van het MT is erg belangrijk. Ook om meer draagvlak te creëren in de rest van de organisatie. Bij HVO Querido richten we ons nu voornamelijk op de cliënten, in mindere mate op het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers. We zijn gestart met het project “digital first” waarmee we gratis refurbished devices én een training mediawijsheid en digitale vaardigheden geven aan cliënten. De trainingen zijn ontwikkeld samen met het Leger des heils en de coalitie Digivaardig in de zorg. Het zijn trainingen op papier (dit door gebrek aan digitale kennis) en ontwikkeld voor mensen met weinig digitale vaardigheden. Ze zijn inmiddels ook beschikbaar gesteld op de website van Digivaardig in de zorg. We hebben 300 smartphones, 100 laptops en 20 refurbished devices verzameld en proberen hier zoveel mogelijk mensen blij mee te maken. Voor het project zijn we nu verder aan het inventariseren voor wie digital first nog meer geschikt is. Een nieuw inzicht: er komen nu cliënten die ontevreden zijn over het tweedehands materiaal: een goed teken: het wordt dus echt gebruikt. De veronderstelling dat een gratis device wellicht doorverkocht zou worden, is niet uitgekomen: iedereen is juist erg blij met de nieuwe mogelijkheden die ontstaan door digitaal verbonden te zijn. We hebben hier van geleerd. Om teleurstelling in de toekomst te voorkomen testen we nu met nieuwe devices in plaats van tweedehands devices. Als digital first goed blijft lopen zijn wij geïnteresseerd om het groter aan te pakken en zoeken samenwerking met andere maatschappelijk georiënteerde- of zorgorganisaties die geïnteresseerd zijn.



Welzijn, DOCK Contactpersoon: Sevim Saruhan (bewoners) of Anke van der Vegt (als het gaat om organisatie) Update: januari 2021	Bij DOCK organiseren we ondersteuning naar behoefte bij de inzet van digitale middelen (van social media, online presence, bereik, professioneel uitbouwen van zowel bereik als inhoud/creëren meerwaarde/thought leadership). Vanuit DOCK Academy wordt ook training aangeboden (online vaardigheden als digitaal presenteren, online pitchen, online storytelling, digitaal vaardig werken, hoe werk ik thuis, etc.). We proberen medewerkers te helpen om zowel de praktische digitale vaardigheden te ontwikkelen, als het zorgen voor een digitale mindset. Door zelf de meerwaarde van digitale toepassingen in de eigen werk(omgeving) te ervaren, mogelijkheden te zien en daar zelf mee te experimenteren: leren we in de praktijk. Voor onze 'bewoners, in dit specifieke geval bewoners die bij wijkcentra langs komen, organiseren we activiteiten rondom digivaardigheid. Van het gebruik van de computer, ipad of telefoon tot het gebruik van specifieke websites en apps van bijvoorbeeld de overheid. We bieden ondersteuning om digitaal mee te blijven doen. De basisvaardigheden zoals hiervoor genoemd worden daarvoor aangevuld met bijv. ondersteuning bij het aanvragen van een DigiD, belastingaangifte of het invullen van formulieren.
VG, Odion Contactpersoon: Elizabeth van Oostrum Update: januari 2021	Het kennisniveau van de digitale vaardigheden van medewerkers is wisselend bij Odion. We hebben trainingen ontwikkeld over het gebruik van diverse applicaties. Er zijn nog geen algemene trainingen op het gebied van digitale vaardigheden met betrekking tot het gebruik van bijv. E-mail of Office. Sinds begin 2020 is een nieuw team opgericht dat zich bezighoudt met zorginnovatie. 'Digitale vaardigheden van medewerkers' is een onderdeel dat we verder gaan oppakken in samenwerking met collega's van ICT. Ideeën die we verder willen uitwerken zijn het opleiden van digicoaches en het ontwikkelen van online trainingen waarbij medewerkers zelf actief betrokken worden.
Centrum voor revalidatie en reumatologie, Reade Contactpersoon: Karlijn Haantjes Update januari 2021	In 2020 hebben we een visie vastgesteld op het leveren van digitale zorg. Wat betreft digitale vaardigheden richten de activiteiten zich vooral op de medewerkers. Aan hen worden trainingen als MS Teams, beeldbellen en bijvoorbeeld blind typen aangeboden. Voor cliënten zijn we momenteel bezig met een gebruikersonderzoek ter voorbereiding op de nieuwe website. Hierin onderzoeken we ook de digitale vaardigheden van de cliënten. Zo maakt ongeveer 80% van onze reumapatiënten momenteel gebruik van onze mijnReade portaal en de app. We delen graag materiaal en informatie.

Huisartsen, ROHA

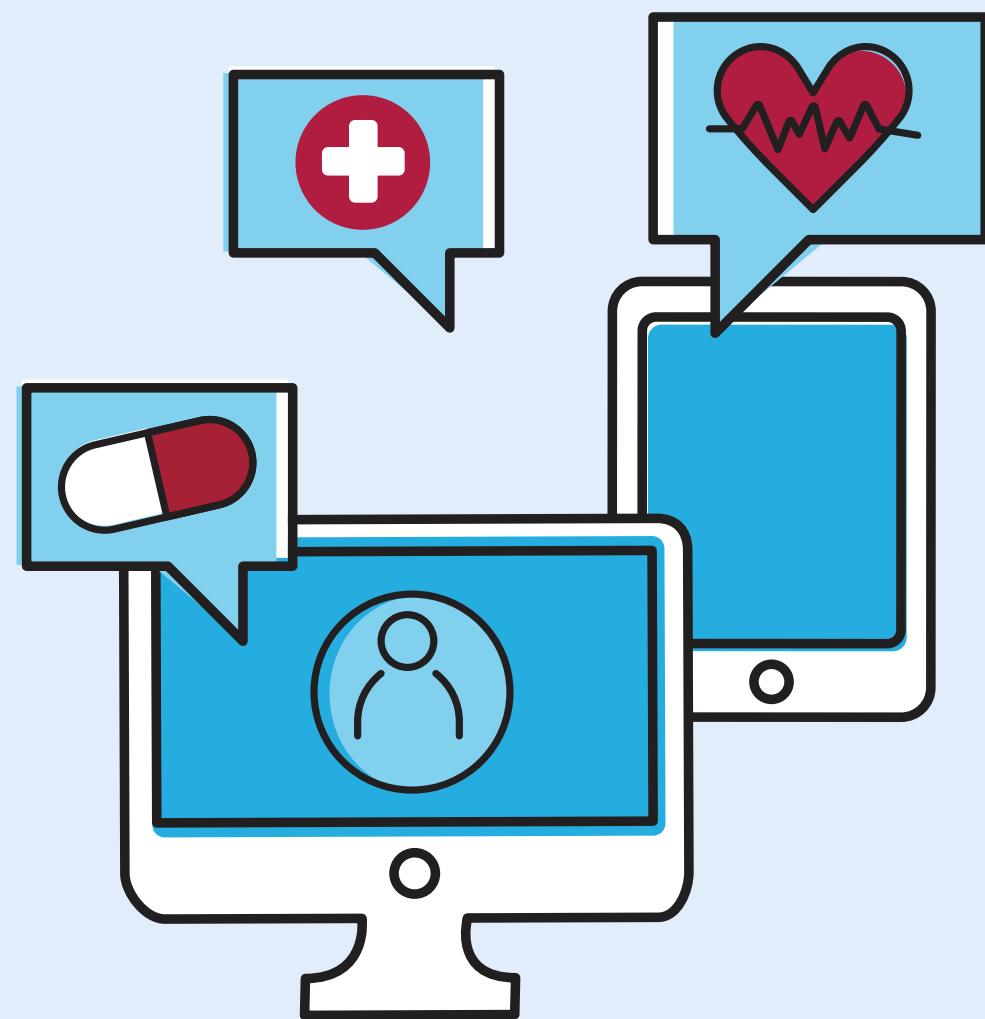
Contactpersoon:
Huib Hoogendijk
Update januari 2021

Vanuit de ROHA worden trainingen georganiseerd en individuele ondersteuning gegeven over de werking van het keten-informatie systeem (KIS) waar de huisartsen en praktijkmedewerkers mee werken. Er is een applicatiebeheerder aanwezig en bereikbaar die vragen kan beantwoorden. Daarnaast worden in de huisartsenpraktijken ook andere systemen gebruikt. Het aantal Huisarts Informatie Systemen dat gebruikt wordt is divers; er is nu geen digicoach die alle systemen 'door en door' kent om hulp te bieden aan huisartsen of praktijk assistenten met vragen. Tussen praktijkmedewerkers onderling is er verschil in de beheersing van systemen en applicaties. Zelftesten om te bepalen aan welke digitale vaardigheden eventueel gewerkt kan worden zijn nog niet ingezet.

VVT, Amstelring

Contactpersoon:
Romy Claassen
Update: december 2020

Bij Amstelring wordt steeds meer met digitale middelen gewerkt. Veel zorgprofessionals zijn uitgerust met een Chrome-book. Hiermee kunnen zij alle applicatie bereiken. Het is niet meer nodig om te printen en ook de vaste - Citrix werkplek is overbodig geworden. Dit is mogelijk omdat Amstelring alle applicatie in de cloud heeft staan. Er worden stappen gezet met het gebruik van een elektronische handtekening en het stoppen met faxen. In de mail omgeving van Amstelring is een tool geïnstalleerd om zowel binnen als buiten het Zorgmail domein veilig via de mail te communiceren. Inmiddels werkt de digitale kopgroep en de middengroep plezierig op deze wijze. Toch zien we dat nog 250 digistartende zorgmedewerkers moeite hebben met het werken in de digitale omgeving. In 2021 gaan we door met het investeren in de digitale vaardigheden van alle medewerkers. Hiervoor wil Amstelring in meerdere digicoaches aanstellen.



VVT, Kennemerhart

Contactpersoon:

Mariska Elen, adviseur leren
& ontwikkelen

Update januari 2021

In 2020 zijn we bij Kennemerhart gestart met het inzetten van Digicoaches. Dit hebben we gedaan vanuit het regionale project Digivaardig op Maat.

Doelstelling is aandacht voor digivaardigheid en medewerkers op het gebied van digivaardigheden ondersteunen.

Digicoaches zijn specifiek opgeleide collega's, met goede digitale en didactische vaardigheden. Zij werken mee op de werkvloer en hebben tijd (4 uur per week) om collega's tijdens het werk te helpen met vragen en zo hun digitale vaardigheden te verbeteren. De Digicoaches hebben een 2-daagse scholing gevolgd, waarin de aandacht vooral uitgaat naar het begeleiden van Digistarters en het ontwikkelen van coachingsvaardigheden: Verhogen van de kwaliteit van zorg en efficiency van werken door het verbeteren van de digitale vaardigheden van alle medewerkers.

Vragen die Digicoaches krijgen zijn bijvoorbeeld;

- Ik kan niet inloggen in ONS
- Hoe zet ik iets in Teams
- Hoe zet ik een app op mijn telefoon
- Hoe kan ik een e-learning maken
- Hoe kan ik Outlook beter gebruiken

Verder hebben we in 2020 online trainingen georganiseerd op verschillende niveau's over het werken met Teams en het aantrekkelijk (leuk) en interactief maken van online vergaderingen.



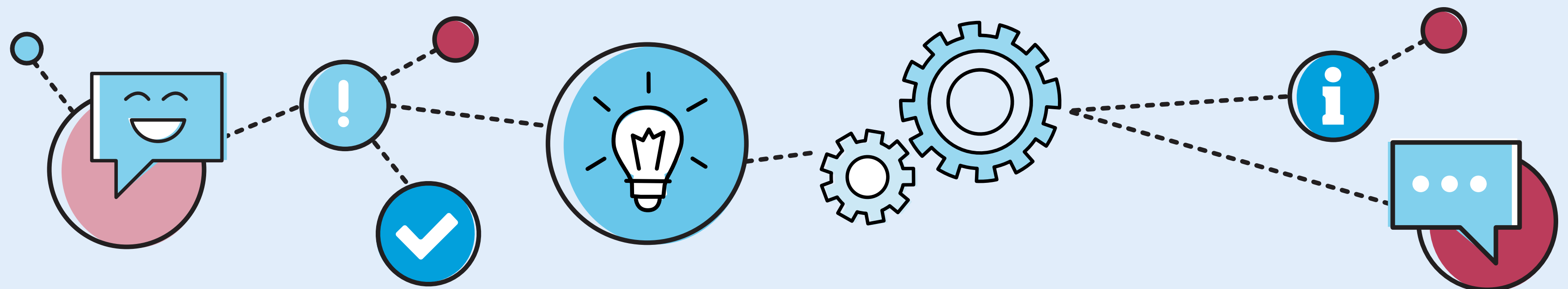
VVT, Sint Jacob

Contactpersoon:

Jenny Gerrits

Update januari 2021

Het project 'het vergroten van digitale vaardigheden in de ouderenzorg' komt voort uit een gezamenlijke visie op de ouderenzorg in de regio Kennemerland en is begin 2020 opgepakt. Binnen Sint Jacob werd al snel duidelijk dat wij ondersteuning nodig hadden op de werkvloer bij het vergroten van de digivaardigheden. In kwartaal 4 van 2020 zijn bij ons 3 digicoaches in dienst gekomen. De digicoach heeft bij ons affiniteit met zowel de zorg als met ICT. Zij slaat een brug tussen de medewerkers op de werkvloer en technologische vernieuwingen. De digicoaches werken tussen de 24 en 32 uur per week op de locaties. Wij hebben een bewuste keuze gemaakt voor een functie in plaats van een rol zodat we focus kunnen geven aan dit onderwerp. De eerste periode werken de digicoaches aan de hand van vooral individuele coaching, aan het verbeteren van de basisvaardigheden. Denk aan ondersteuning bij het werken in het Elektronisch Clientdossier in combinatie met het juiste gebruik van devices: wat kan vastgelegd of geraadpleegd worden met behulp van een telefoon of wat is handiger op een tablet of vast PC? Daarbij coachen digicoaches bij het installeren van door de organisatie beschikbaar gestelde apps of handige links naar documenten, zoals protocollen en instructies. Op een later moment verwachten wij dat de digicoach ingezet kan worden op ondersteuning op de werkvloer bij ICT-vernieuwingen. Wij hebben in regionaal verband een digitale zelfscan ontwikkeld. Wij hebben ons daarbij laten inspireren door de zelfscan die beschikbaar is gesteld door de Coalitie digivaardigheden. Regionaal zijn wij momenteel in gesprek over het meetbaar maken van de verbeteringen in de digitale vaardigheden. Voor suggesties hierin staan we open!



VVT, Viva! zorggroep

Contactpersoon:

Antoinette Mostert

Update januari 2021

Het project 'het vergroten van digitale vaardigheden in de ouderenzorg' komt voort uit een gezamenlijke visie op de ouderenzorg in de regio Kennemerland. In september 2020 zijn we begonnen door 4 digicoaches in dienst te nemen. Iedere digicoach heeft 4 locaties en is 20 uur per week beschikbaar voor 4 locaties. De digicoaches zijn getraind door Bureau StrakZ. De digicoach heeft een belangrijke signalerende functie. Door corona kon de digicoach lang niet op locatie aanwezig zijn. Ook wilden we starten met groepscoaching. We hebben de werkwijze dus moeten aanpassen. Er wordt gevraagd aan de medewerkers om een 0-meting in te vullen, zodat we in kaart kunnen brengen wat de leerbehoeftes zijn. Dit loopt nog niet helemaal naar wens. We hebben de managers hard nodig om te weten wie we moeten coachen. We richten ons daardoor nu vooral op de mensen bij wie de leerbehoefte het grootste is. De digicoaches hebben een stuurgroep. Hierin zit ICT, locatiemanagers en HR. Het doel van de stuurgroep is draagvlak en ervoor zorgen dat we eenduidig communiceren. Bijvoorbeeld door de digicoach en de ICT helpdesk. Ook zie ik dat de digicoaches samen met ICT handleidingen maken die optimaal aansluiten op de taal en behoefte van de doelgroep. We zijn nog maar kort onderweg, maar ik krijg van digicoaches terug dat ze er bij de medewerker soms echt even doorheen moeten prikken, maar dat ze uiteindelijk blij zijn dat ze nu de tijd en aandacht krijgen om digitale vaardigheden te leren.

Tip voor collega's: Laat de digicoaches focus houden: Het is verleidelijk om de digicoach overal op in te zetten. Bij ons werden ze bijvoorbeeld betrokken bij de implementatie van alle nieuwe systemen gevraagd om deel te nemen aan de werkgroepen. We hebben ervoor gekozen om de digicoach daar niet aan deel te laten nemen, omdat dat een te groot beslag zou leggen op zijn beschikbaarheid. De digicoach richt zich primair op het coachen van medewerkers op de werkvloer.

Momenteel werken we aan een uitwerking over welke digitale competenties een medewerker per functie moet bezitten. We komen graag met organisaties in contact die hier al ervaringen in hebben opgedaan.



VVT, Zorgcentrum Aelsmeer

Contactpersoon:

Tineke Geerts

Update januari 2021

Vanuit de Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK) werken wij aan de digitale vaardigheden van onze medewerkers. Wij hebben één digicoach voor 8 uur per week op locatie. We delen deze digicoach met de Zonnehuisgroep. We richten ons op ongeveer 20 digitale starters. Tijdens corona heeft de digicoach offline gezorgd dat medewerkers alsnog instructie kregen door bijvoorbeeld instructievelen te maken om naast apparaten te leggen. We bereiken medewerkers op verschillende manieren: Iedereen krijgt binnen de organisatie de oproep om de zelfscan te doen. Daarnaast benadert de digicoach medewerkers actief. Niet alleen aan de hand van de zelfscan, maar ook op aangeven van de leidinggevende. De digicoach heeft een gesprek met iedereen die de zelfscan gemaakt heeft. De digitale starters zijn heel erg enthousiast over de inzet van de digicoach. Ze leren iets wat ze direct in het werk kunnen gebruiken. Er lijkt geen schaamte te zijn. Illustratief vind ik dat medewerkers zelfs op hun vrije dag naar werk terugkomen voor een training van de digicoach. Dat doen ze bij veel (vakinhoudelijke) trainingen niet.

Komende tijd gaan we de het programma 'waardigheid en trots (W&T)' en 'digitale vaardigheden koppelen: in ons skillslab staan laptops waarop de eerste verantwoordelijke verzorgende in hun dossiers werken'. Tweemaal per week is er begeleiding aanwezig vanuit de opleider, de digicoach of vanuit de W&Tcoach. We zijn net gestart. Ik ben benieuwd naar de resultaten. Komend jaar willen we het leren van digitale vaardigheden gaan borgen in de organisatie. Zelf digicoaches opleiden werkt, denk ik persoonlijk, minder goed. De zorgmedewerker doet het erbij en heeft niet de tijd en focus om echt met mensen te gaan zitten. Ik ben bang dat het snel ondergesneeuwd raakt door andere taken. Een digicoach is veel beter gepositioneerd in de organisatie. Ik wil de digicoach daarom voor de organisatie behouden.

Ziekenhuizen, OLVG

Contactpersoon:

Denise Westra – van der Pol

Update januari 2021

We hebben een EPD-trainingsteam. Met name artsen lopen er tegenaan dat er veel gedocumenteerd moet worden in korte tijd. De trainingen kunnen ondersteuning bieden bij het optimaal gebruik maken van het EPD. In de praktijk blijkt het lastig te zijn om voldoende tijd vrij te maken voor trainingen. We richten ons op specifiekere 1 op 1 trainingen. Via de ingevulde rapportages kunnen we onze begeleiding dan op maat inrichten.

Daarnaast zijn we als Leerhuis actief met het digitaliseren van ons onderwijsaanbod waar mogelijk. Hiervoor hebben we verschillende digitale tools in huis. Sommige collega's zetten hun training om in een e-learning. Andere collega's nemen zelf video's op en delen deze met anderen. En weer andere collega's verzorgen online bijeenkomsten (m.b.v. Pexip en/of Zoom) en gebruiken hierbij verschillende digitale tools zoals Mural of Mentimeter. Medewerkers moeten hier mee leren werken, daar is nu veel vraag naar. Dat betekent dat wij hen hierin moeten ondersteunen. Mooi en belangrijk is het project Stadsdorpen wat met partners opgezet gaat worden om patiënten digivaardiger te maken met het gebruik van MijnOlvG.

Samenwerkingservaringen

Samen Voor Betere Zorg (VBZ) en Sibra

Contactpersonen: Inge Müller en Félice de Charro

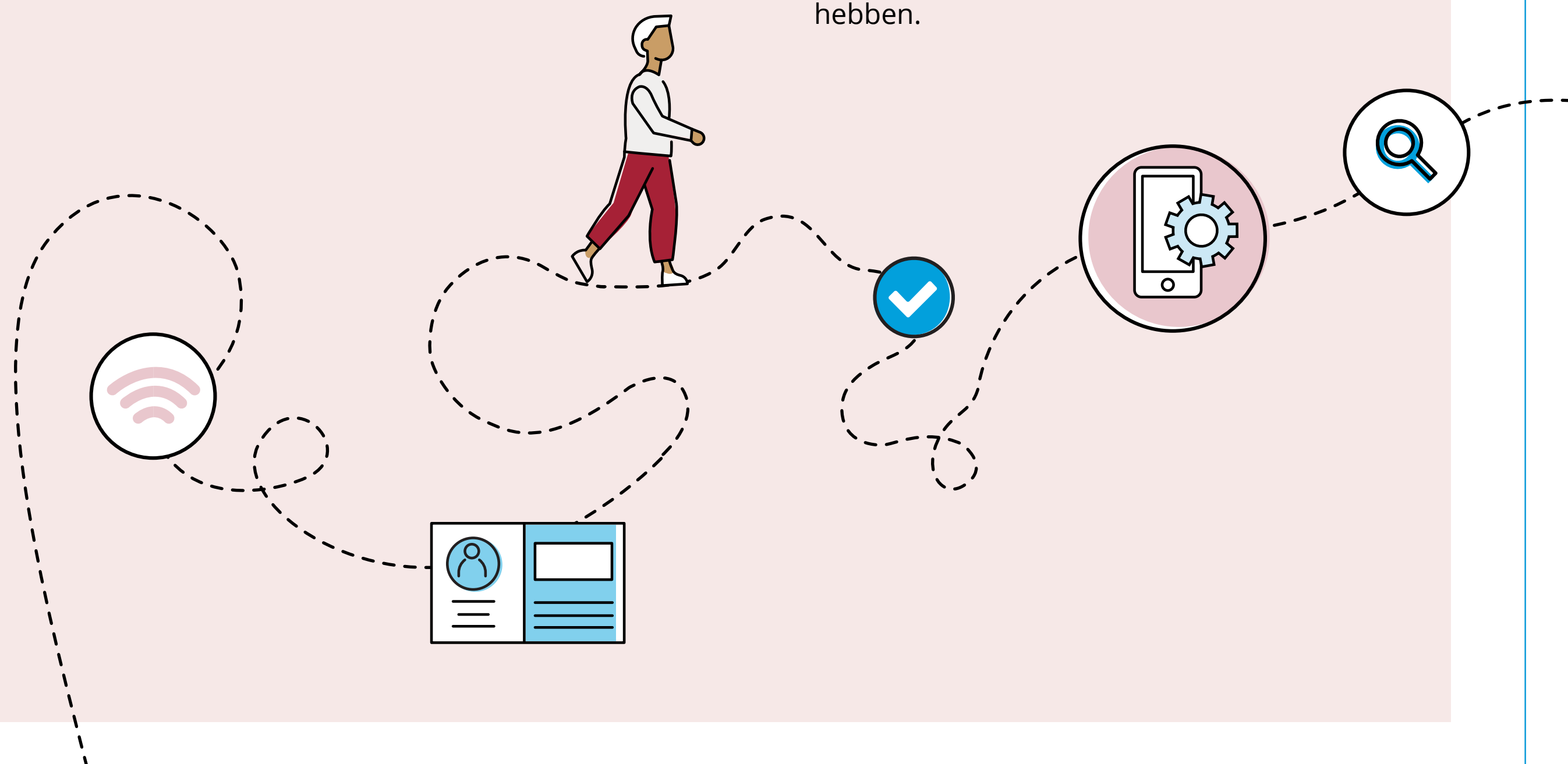
Sibra en VBZ bundelen de krachten omdat zij het belangrijk vinden om te werken aan het verbeteren van digitale vaardigheden van de zorginstellingen en hun cliënten in Noord-Holland. Samen willen ze eraan bijdragen dat alle organisaties en cliënten mee blijven doen, vooral nu de wereld om ons heen verwacht dat er digitaal gewerkt wordt en dit extra digitale vaardigheden vereist.

Samen dragen zij er aan bij dat er continue verbetering van samenhang, kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg en het welzijn van de mensen bereikt wordt in Noord-Holland. Dankzij het netwerk worden initiatieven aan elkaar verbonden, zodat de leden elkaar inspireren en gebruik maken van elkaars ervaringen en inzichten. Dit maakt een effectieve en efficiënte aanpak van de digitale vaardigheden in de eigen organisatie mogelijk.

Sibra en VBZ faciliteren dit proces door:

- Een inventarisatie uit te voeren onder alle leden naar de stand van zaken ten aanzien van het verbeteren van digitale vaardigheden en de samenwerkingsbehoefte op het gebied van digitale vaardigheden
- Onze leden toegang te geven tot de meest actuele regionale ontwikkelingen en praktijkvoorbeelden op het gebied van digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld in dit emagazine en op onze website
- Een 'kennisnetwerk digitale vaardigheden Noord-Holland' op te richten om ervaringen te delen

- Korte lijnen te onderhouden met landelijke initiatieven zoals de coalitie Digivaardig in de zorg. Hierdoor komen landelijke bevindingen ook terecht bij organisaties die in de oriënterende fase zitten en (nog) niet betrokken zijn bij één van de landelijke werkgroepen.
- Samenwerkingsvraagstukken op te pakken, waarbij gedacht wordt aan:
 - het mogelijk maken om digicoaches gezamenlijk te scholen
 - digicoaches te delen
 - vraagstukken op te pakken of agenderen waar alle organisaties mee te maken hebben.



Landelijke coalitie Digivaardig in de Zorg

Contactpersoon: **Maaïke Heijltjes**

De landelijk coalitie Digivaardig in de Zorg zet zich in voor het verbeteren van digitale vaardigheden in de zorg. In de coalitie werken tientallen partijen samen, daarbij ondersteund door ECP.

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 kennis-site met zelftesten en leermateriaal voor zorgprofessionals te beheren en door producten te ontwikkelen en een netwerk te vormen voor andere betrokkenen in en om zorgprofessionals: leiders, ICT'ers, projectleiders, digicoaches en docenten. Er worden conferenties, leerbijeenkomsten en andere gratis (online) evenementen georganiseerd.

Leermiddelen, zelftesten, projectmaterialen en bijeenkomsten vind je op www.digivaardig-indezorg.nl

Amsterdam Vitaal & Gezond:

Coalitie Digitale zorg

Contactpersonen: **Walter de Haan**
en **Frank van Ierssel**

De coalitie Digitale zorg is onderdeel van Amsterdam Vitaal & Gezond, een samenwerkingsverband van de gemeente Amsterdam, Cliëntenbelang Amsterdam, zorg- en welzijnsaanbieders verenigd in Sigra en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. In de uitvoeringsagenda van de Coalitie Digitale Zorg is het krijgen van digivaardige gebruikers opgenomen als een van de bouwstenen. De coalitie partners werken door burgers/patiënten/bewoners meer te betrekken bij de zorg, geef je ze meer regie in handen met als doel meer gezonde levensjaren. Door zorg- en welzijnsprofessionals digivaardiger te maken, krijgen ze meer plezier in het werk en krijgen ze meer tijd voor zorg&welzijn taken.

De coalitie Digitale zorg zorgt voor samenwerking en opschalen van initiatieven. Tevens zorgt de coalitie voor bewustwording voor digivaardige gebruikers in projecten en stelt het randvoorwaarden waaraan projecten moeten voldoen.

Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK)

Contactpersoon: **Sacha Gramberg**

11 VVT organisaties, verdeeld over twee regio's (Amsterdam en Kennemerland), werken samen aan het verbeteren van de digitale vaardigheden.

Alle deelnemers hebben een interne project-leider. Voor overkoepelende taken is er één externe projectleider, Sacha Gramberg. Hij zorgt voor onderlinge verbinding en voedt hen met landelijke informatie en zorgt voor gezamenlijke rapportages.

Belangrijk uitgangspunt is dat iedere organisatie zelf bepaalt hoe ze dit project aanpakken, rekening houdend met hun eigen digitale agenda.

Gezamenlijk werken aan 'digitale vaardigheden' in de regio Utrecht

Contactpersoon: **Suzanne Verheijden**

In de regio Utrecht is een jaar na de start van het programma Digivaardig bij 14 VVT instellingen een onderzoek gedaan naar het effect. Wat werkt goed? Wat kan anders? Wat levert het op? Lees [hier](#) de samenvatting of het volledige onderzoeksrapport.

Project Digivaardig in de Zorg

- Noord Holland Noord

Contactpersoon: **Linda Koppes**

Dit project is een samenwerking tussen Zorggroep Tellus, Omring, WilgaerdenLeekerweidegroep, Woonzorggroep Samen en De Zorgcirkel.

Ambitie is dat elke medewerker effectief gebruik kan maken van de systemen. Er wordt gewerkt conform een vooropgezet projectplan. Dit brengt als uitdaging met zich mee, dat niet iedere individuele afdeling van één organisatie het beslissingsrecht heeft, maar dit een samenspel is tussen de afdelingen van de verschillende organisaties.

Iedere organisatie heeft zijn eigen interne project-leider, waarbij WilgaerdenLeekerweideGroep (ZWOpleidingen) optreedt als kartrekker van het hele project.

- Iedere projectleider kan binnen de kaders van het projectplan aansluiten bij de behoeftes van de eigen organisatie.
- Er zijn gezamenlijk communicatiemiddelen ontwikkeld zoals een oproep voor digicoaches en digistarters.
- Digicoaches worden opgeleid door ZWOpleidingen. Bij de training en intervisie sluiten digicoaches van alle deelnemende organisaties aan.

ZWOpleidingen ondersteunt het hele proces en kan ook andere organisaties helpen.

