



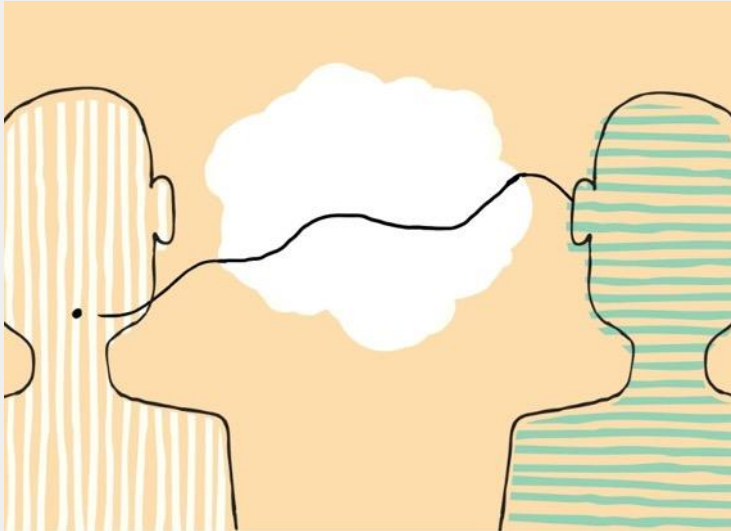
AAN DE SLAG MET GEDRAG

10^e werkconferentie Digivaardig in de zorg | juni 2022 | dr. Leonie Venhoeven

GEDRAG VERANDEREN VAN ONZE DOELGROEP

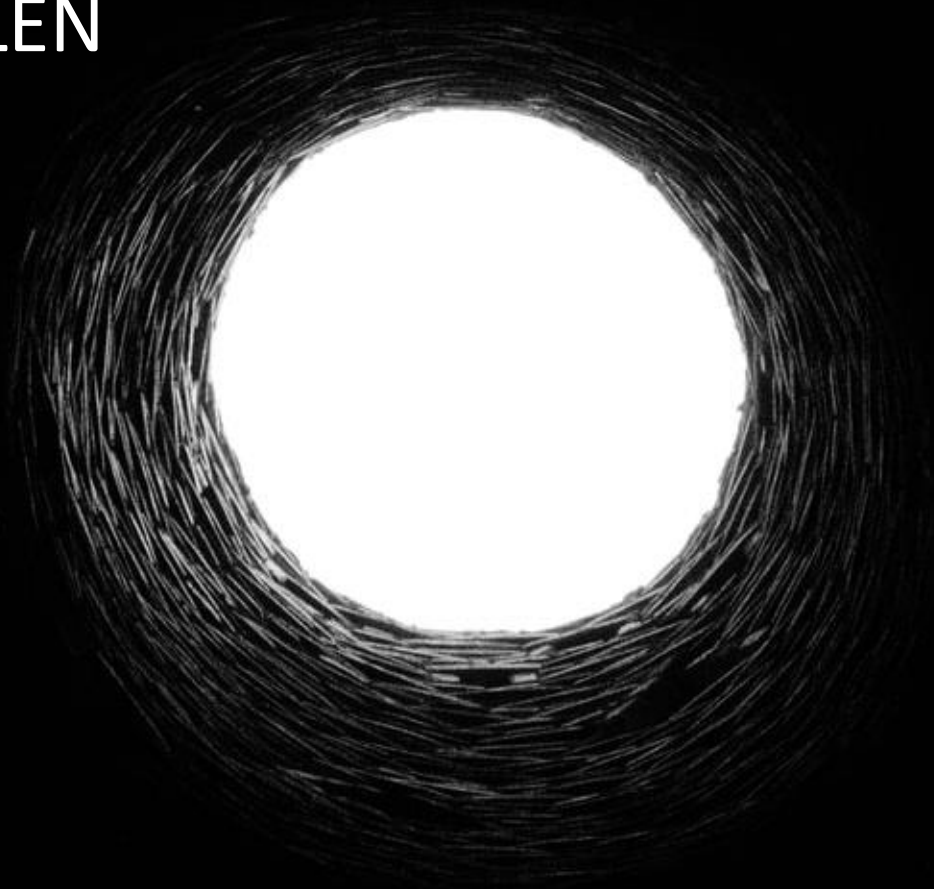


RATIONEEL MENSBEELD

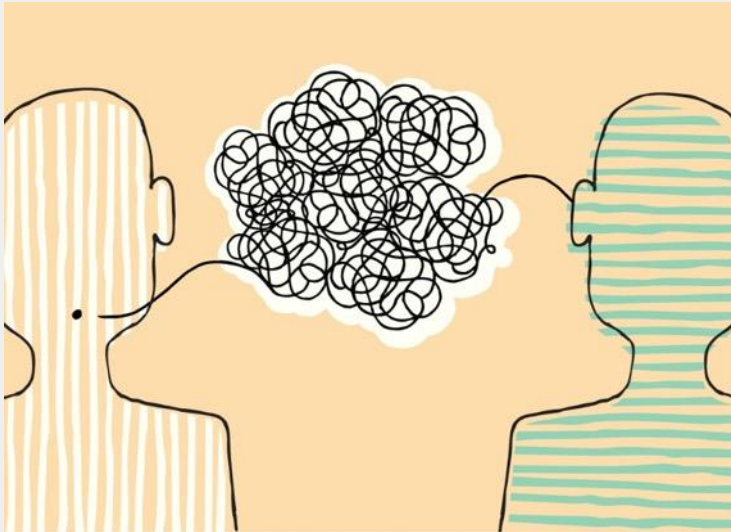


- Door argumenten aan te dragen maken mensen de juiste keuze
- Consequenties benoemen
- Belonen/straffen

VALKUILEN



REALISTISCH MENSBEELD



- Onbewuste processen → gedrag
 - Cognitieve beperkingen
 - Weten en willen is geen doen

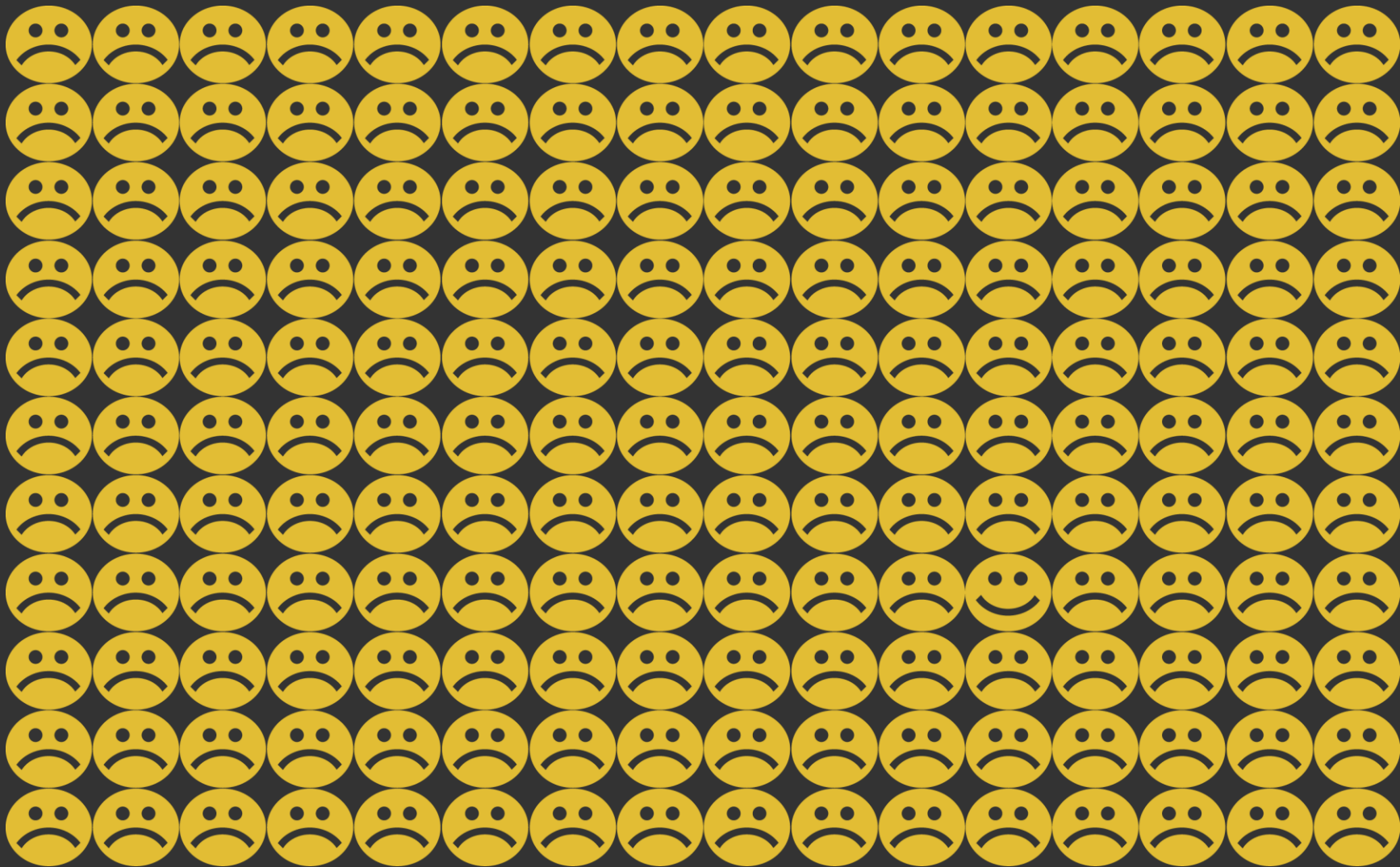


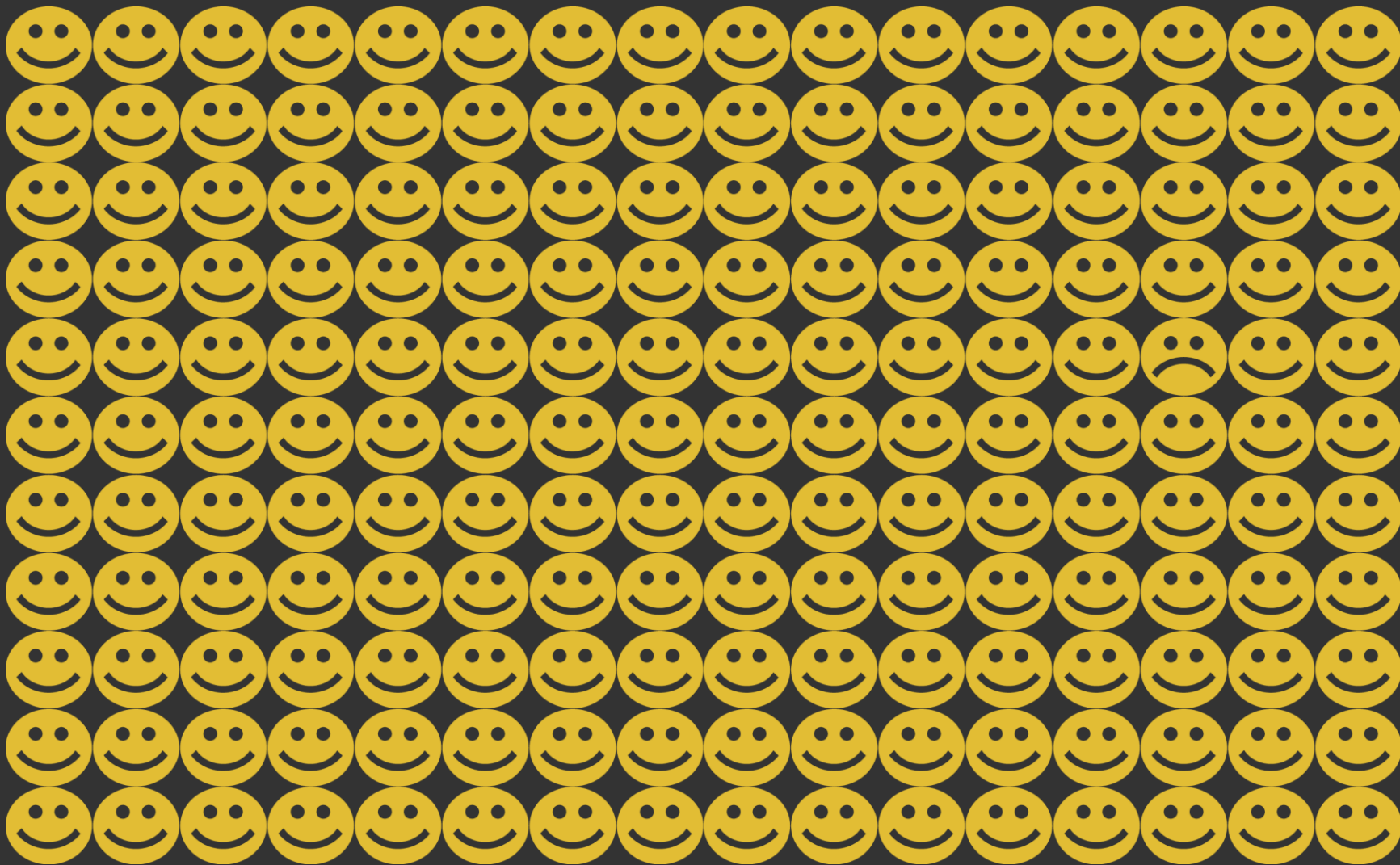
OM MENSELIJK GEDRAG TE
VERANDEREN **MOET JE HET EERST**
BEGRIJPEN

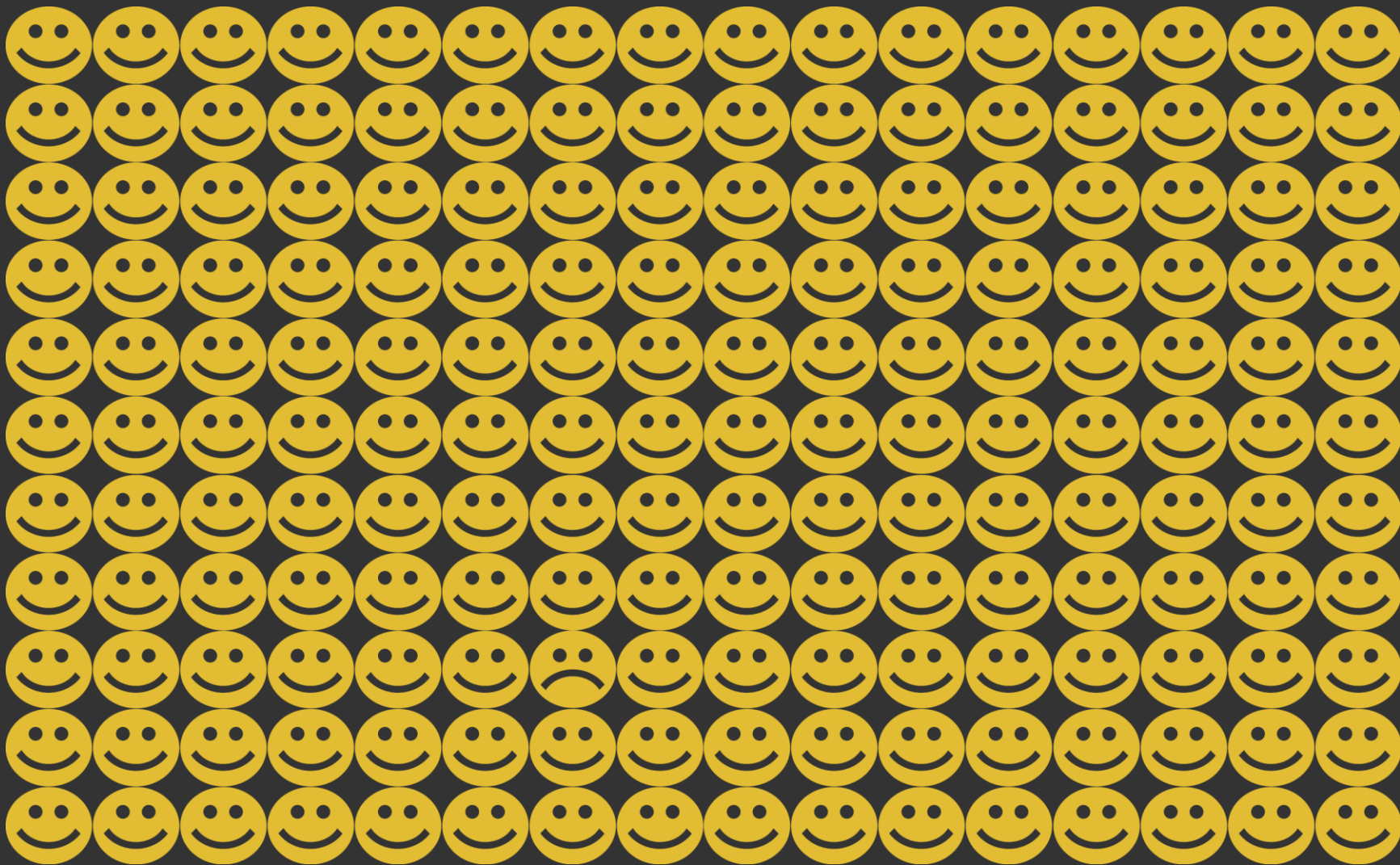




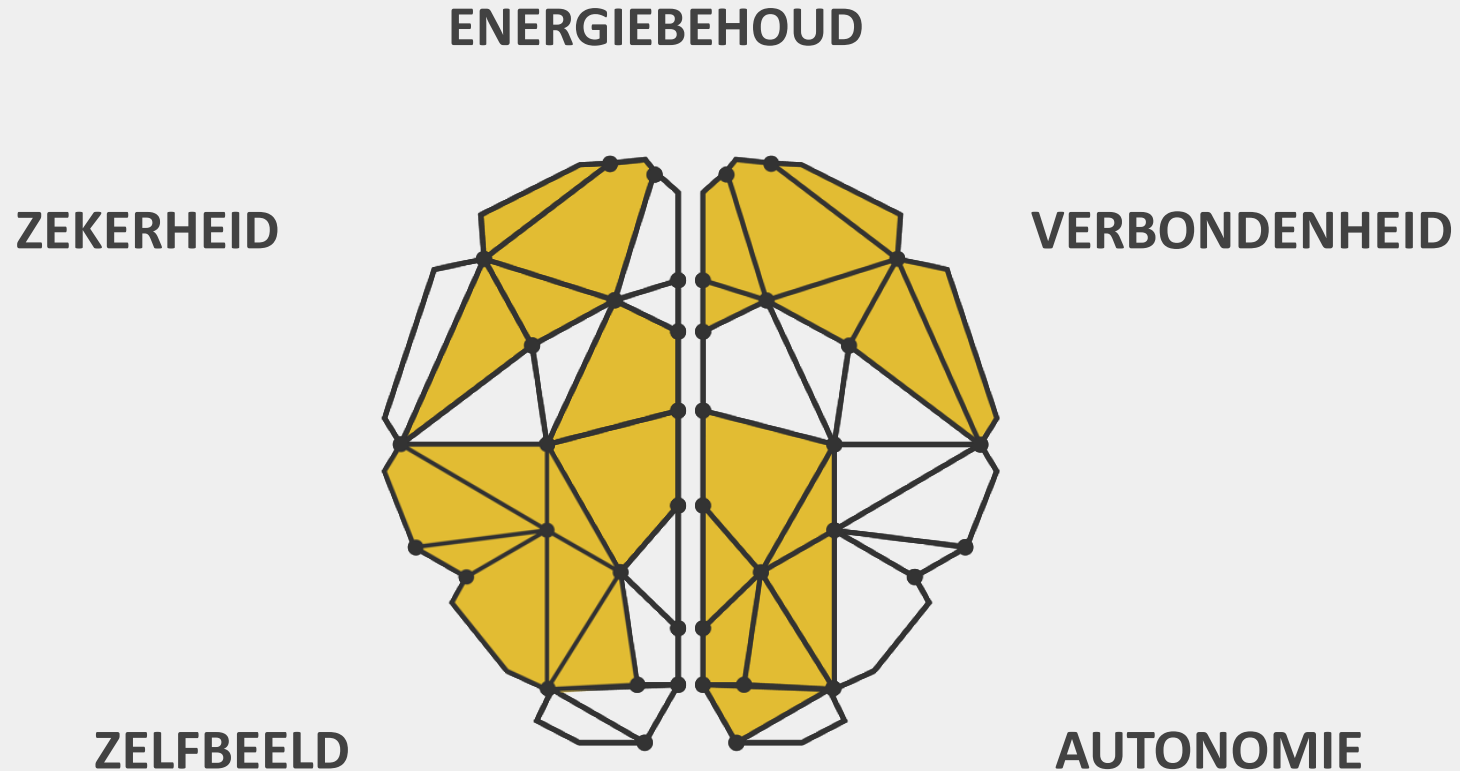
Tijd voor een testje...







BASALE BEHOEFTEN



BEHOEFTE

ENERGIEBEHOUD





ENERGIEBEHOUD UITGELEGD

- Automatisch gedrag
- Vuistregels





SCHAARSTE & STRESS

- Moeilijker om overwogen bewuste keuzes te maken
- Focus op korte termijn

ENERGIEBEHOUD VOOR DIGITALE STARTERS

- Als drempel voor digivaardiger worden:
 - Veranderen en iets nieuws leren kost moeite en energie
 - Olifantenpaadjes/afschuifstelsel makkelijker dan zelf doen
 - Digivaardigheden als 'nog iets dat moet'
 - Daadwerkelijk lastige systemen/applicaties



ENERGIEBEHOUD VOOR DIGITALE STARTERS

- Als motief om digivaardiger te willen worden:
 - ‘Je ontkomt er niet aan’

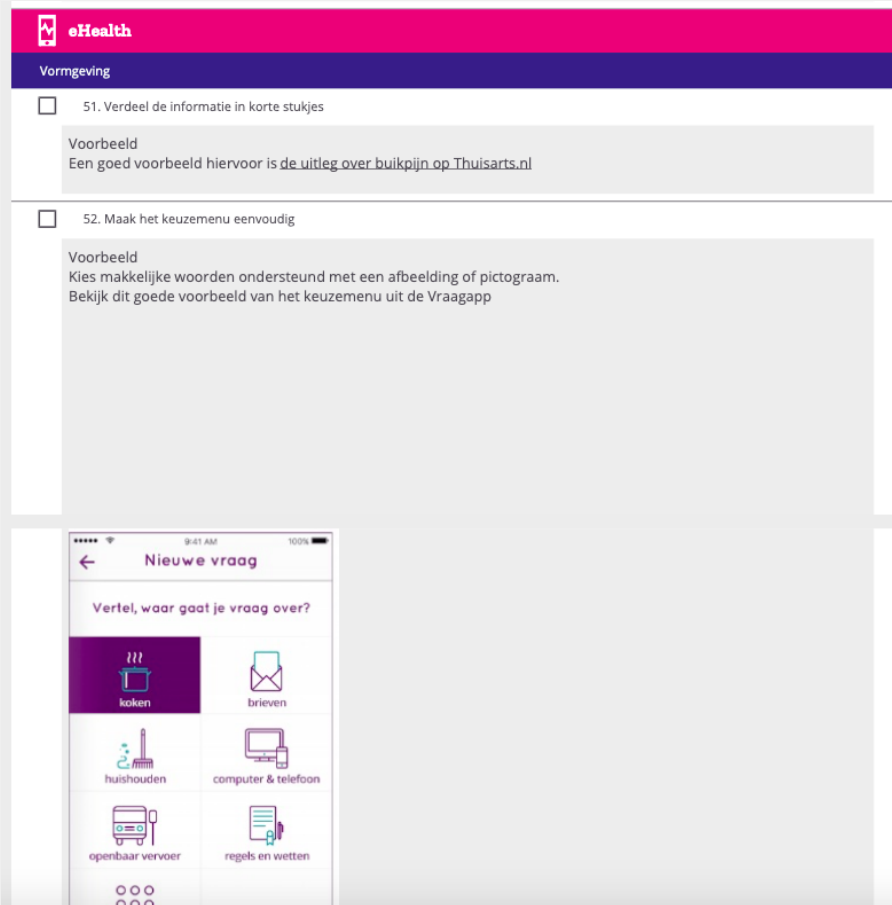


HOE KAN JE DAAROP INSPELEN?



MAAK HET MAKKELIJK

- Zorg dat het makkelijk is om het goede gedrag te vertonen
 - Verlaag de drempel
 - Timing
 - Intuitieve applicaties



MAAK HET MAKKELIJK

- Checklist van Pharos voor toegankelijke informatie voor eHealth toepassingen

BEHOEFTE

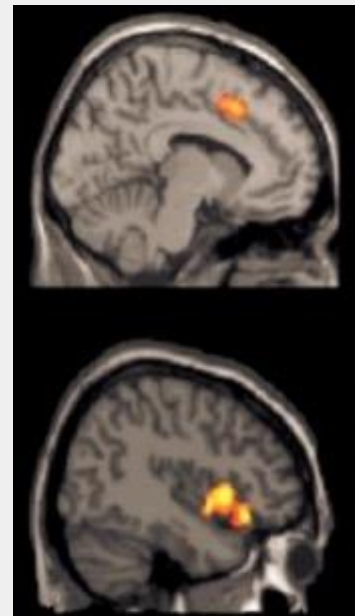
VERBONDENHEID





VERBONDENHEID UITGELEGD

- Onderdeel willen voelen van het geheel
- Gevoelig voor sociale norm



VERBONDENHEID VOOR DIGITALE STARTERS

- Als motief om digivaardiger te willen worden:
 - ‘Ik wil collega’s niet langer lastigvallen’
 - Hulpvragen storen en irriteren collega’s
 - Erbij horen, mee kunnen doen



VERBONDENHEID VOOR DIGITALE STARTERS

- Als drempel voor digivaardiger worden:
 - ‘Ik werk met mensen, niet met computers’



HOE KAN JE DAAROP INSPELEN?



LAAT MENSEN ZICHZELF OVERTUIGEN

- Laat mensen zelf argumenten bedenken
- ‘Waarom vind jij het belangrijk om digivaardiger worden?’



D&B

Ik doe mee!



LUMC
Groen
& Gezond

*Ik zet 10.000
stappen per dag*

Carla Snel

LAAT ZIEN DAT COLLEGA'S HET DOEN

- Je hoort erbij als je werkt aan digitale vaardigheden
- Maar ook: andere collega's die digitaal starter waren kunnen het

BEHOEFTE

AUTONOMIE





AUTONOMIE UITGELEGD

- Eigen pad kunnen volgen
- Bij gevoel verlies autonomie: weerstand!

AUTONOMIE VOOR DIGITALE STARTERS

- Als drempel voor digivaardiger worden:
 - Digitaliseren MOET, en moet steeds meer, als mensen hun werk in de zorg willen blijven doen. Dat roept weerstand op



AUTONOMIE VOOR DIGITALE STARTERS

- Als motief om digivaardiger te willen worden:
 - Wens om zelfstandig te kunnen werken
 - En niet alleen op werk, maar ook in de maatschappij zelfredzaam zijn



HOE KAN JE DAAROP INSPELEN?



LAAT IEMAND KIEZEN

- Vrijheid zorgt ervoor dat mensen minder weerstand ervaren
 - Laat zien welke vrijheid er is als je digivaardiger wordt
 - Laat zien welke vrijheid er is in het proces (het hoe)

Postbus 1165, 2001 BD Haarlem

Datum
24 januari 2018
Van
UWV
Ons kenmerk

Onderwerp:
Uitnodiging voor een persoonlijk gesprek

Wij nodigen u uit voor een gesprek met UWV. Hoe gaat het met het zoeken naar werk? Weet u wat UWV voor u kan doen en van u verwacht? Heeft u misschien behoefte aan meer begeleiding? Deze onderwerpen willen wij graag met u bespreken.

Wanneer is het gesprek?

Het gesprek is op donderdag 1 februari 2018 om 11:30 uur en duurt ongeveer 45 minuten.

Het adres is: Zijlsingel 1 Haarlem.

U heeft een gesprek met: Mevrouw A.M. Schaap.

Wat neemt u mee naar de afspraak?

- een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart), als u voor de eerste keer komt; een geldig identiteitsbewijs of legitimatiebewijs (rijbewijs), bij een volgend bezoek op een van onze vestigingen;
- als u geen identiteitsbewijs of legitimatiebewijs bij u heeft, kunnen wij u niet verder helpen. In dat geval maken wij een nieuwe afspraak met u.
- deze brief;
- het cv dat u meestuur met uw sollicitaties.

Kunt u niet komen?

Een van de verplichtingen die u met een uitkering heeft, is dat u naar deze afspraak komt. Want het is belangrijk dat u weet wat u kunt doen om werk te vinden. Maar er kan iets zijn waardoor u niet kunt. Stuur ons dan vóór de afspraak een bericht via de Werkmap. U kunt ons ook bellen. Het telefoonnummer vindt u onder aan deze brief. Leg uit waarom u niet kunt komen. Alleen als u een geldige reden heeft, maken wij een nieuwe afspraak met u. Heeft u geen geldige reden en komt u niet op de afspraak? Dan heeft dit gevolgen voor uw uitkering. U krijgt tijdelijk minder uitkering.

Reiskostenvergoeding

Maakt u reiskosten om naar uw afspraak te komen? Als de heenreis 15 kilometer of meer is, krijgt u meestal een reiskostenvergoeding. Vraag ons om deze reiskostenvergoeding als u naar uw afspraak komt. Meer informatie hierover vindt u op uwv.nl/reiskosten. U kunt ons ook bellen. Het telefoonnummer staat onder aan de brief.

Onderwerp

Afspraakbevestiging persoonlijk gesprek

Beste meneer Van Diik.

Hierbij bevestig ik de afspraak die we samen telefonisch hebben gemaakt. U heeft een afspraak met adviseur Peter Willemsen.

Datum, tijdstip en locatie van uw gesprek

Datum: dinsdag 25 september
Tijd: 10:00 uur tot 10:45 (45 minuten)
Locatie: UWV-kantoor Haarlem
Zijlstraat 1, Haarlem
Adviseur: Peter Willemsen

Deze afspraak is een verplicht onderdeel van uw uitkering, maar er kan iets zijn waardoor u niet kunt. Wilt u dit dan uiterlijk [datum] laten weten? Dan proberen wij iemand anders in te plannen en maken wij met u zo snel mogelijk een nieuwe afspraak. U kunt de afspraak verzetten door een bericht te sturen via uw Werkmap of u kunt ons bellen via 088 – 898 92 94 (lokaal beltarief).

U kunt de afspraak alleen verzetten met een geldige reden. Heeft u geen geldige reden en komt u niet op de afspraak? Dan krijgt u tijdelijk minder uitkering. Het is daarom belangrijk om zo snel mogelijk contact op te nemen, dan doorlopen we samen uw afmelding.

Wat neemt u mee naar de afspraak?

- Een geldig paspoort of identiteitskaart (let op: géén rijbewijs)
- Het cv dat u meestuur met uw sollicitaties, uitgeprint of met ons gedeeld via de Werkmap.

Wat is het doel van de afspraak?

In dit gesprek bekijken we wat u kunt doen om werk te vinden en hoe UWV u hierbij kan helpen. U bespreekt uw persoonlijke situatie, ontvangt tips en kunt vragen stellen. We kijken samen hoe we uw kansen op werk kunnen vergroten en welke diensten en hulpmiddelen u hierbij kunnen helpen. Een overzicht van deze diensten vindt u op www.werk.nl/dienstverlening en op de achterkant van deze brief.

Reiskostenvergoeding

Als uw heenreis van uw adres naar onze locatie 15 kilometer of meer is, krijgt u meestal een reiskostenvergoeding. Geef dit tijdens het gesprek met Peter Willemsen aan.

Heeft u nog vragen?

Stuur ons dan een bericht via de Werkmap of bel op werkdagen met onze klantenservice van 8.00 tot 17:00 uur met 088 – 898 92 94 (lokaal beltarief). Houd tijdens het bellen deze brief bij de hand. Dan kunnen wij u beter helpen.

BEHOEFTE ZELFBEELD



ZELFBEELD UITGELEGD



- Positief en competent
- Moreel goed
- Consistent en stabiel
- In lijn met gedrag

ZELFBEELD VOOR DIGITALE STARTERS

- Als drempel voor digivaardiger worden:
 - ‘Dat is niks voor mij’ en ook ‘Dat kan ik niet’
 - Schaamte over lage digitale vaardigheden
 - Angst voor de consequenties als uitkomt dat ze digitaal starter zijn



ZELFBEELD VOOR DIGITALE STARTERS

- Als motief om digivaardiger te willen worden:
 - Positief zelfbeeld als het wél lukt – kleine stapjes zetten



HOE KAN JE DAAROP INSPELEN?



ALTERCASTING

- Mensen in een rol plaatsen
- Mensen gedragen zich naar de verwachtingen die je van ze hebt.

<https://www.dbgedrag.nl/altercasting/>

HUMAN





VERHOOG SELF-EFFICACY

- Het vertrouwen in eigen kunnen om een uitkomst te bereiken met eigen acties
- Het gevoel dat je weet wat je moet doen
 - Succeservaringen stimuleren
 - Successen vieren

BEHOEFTE
ZEKERHEID





ZEKERHEID UITGELEGD

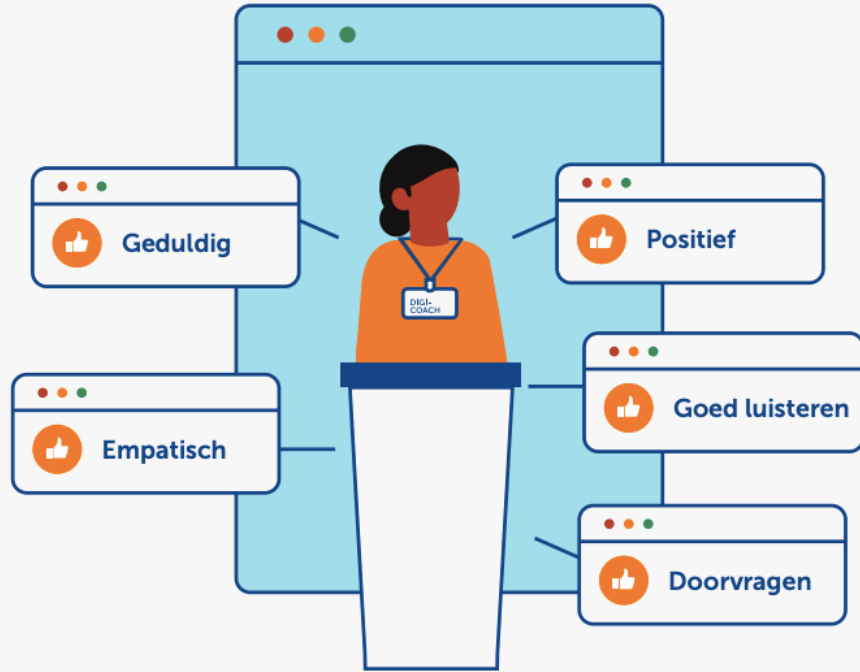
- Voorspelbaarheid
- Consistent en stabiel beeld van de wereld

ZEKERHEID VOOR DIGITALE STARTERS

- Als drempel voor digivaardiger worden én als motief om dat wel te willen:
 - Stress en angst om fouten te maken als je gebruik maakt van digitale apparaten.



HOE KAN JE DAAROP INSPELEN?



GEEF GARANTIES

- Zorg dat mensen het proberen
- Er is nog een weg terug

RECAP



- Gedrag komt vaak voort uit basale behoeften die we hebben als mens
- Inspelen op die behoeften is belangrijk als je gedrag wil veranderen: veranderen via de rationele route is vaak niet voldoende

RECAP



- Wat dan wel?
 - Maak de drempel zo laag mogelijk (energiebehoud)
 - Sluit aan bij daadwerkelijk ervaren en voor de doelgroep belangrijke voordelen zoals meer onderdeel van het team zijn (verbondenheid)

RECAP



- Wat dan wel?
 - Bied keuze waar mogelijk in het proces (autonomie)
 - Zet mensen in hun kracht en laat ze ervaren dat ze het kunnen (zelfbeeld)
 - Bied ze een omgeving waarin ze vrij kunnen oefenen (zekerheid)



CHECK OOK ONZE BLOG:
[HTTPS://WWW.DBGEDRAG.NL/BLOG/](https://www.dbgedrag.nl/blog/)

Als je zelf wilt natuurlijk...



Weerstand techniekje

D&B

A first-person perspective of someone standing on a high-rise building edge, looking down at a city. The person's legs and feet in sneakers are visible in the foreground. The background shows a dense urban landscape with various buildings and a curved road below.

WWW.DBGEDRAG.NL

leonie@gedragsverandering.nl

D&B