

# Inclusieve communicatie

Digivaardig in de zorg



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**



# Introductie

Intro deelnemers

Zorginstellingen: werkgroep digivaardig en digicoaches

Wat wil je leren?

Intro Ineke Zuidhof

inZpire Media: videomaker / regisseur / eindredacteur

Achtergrond:

Redacteur/projectleider boekenuitgeverij

Eindredacteur magazines

Programmamaker omroep/televisie

Regisseur en videomaker



# Inhoud workshop

- Wat is inclusiviteit
- Doelgroepen leren kennen
- Speciale aandacht bij diverse doelgroepen
  - Oefenen: eenvoudige taal
    - Geen stereotypes
      - Model RAAK
    - Drie essentiële waarden
  - Het eigen team onder de loep

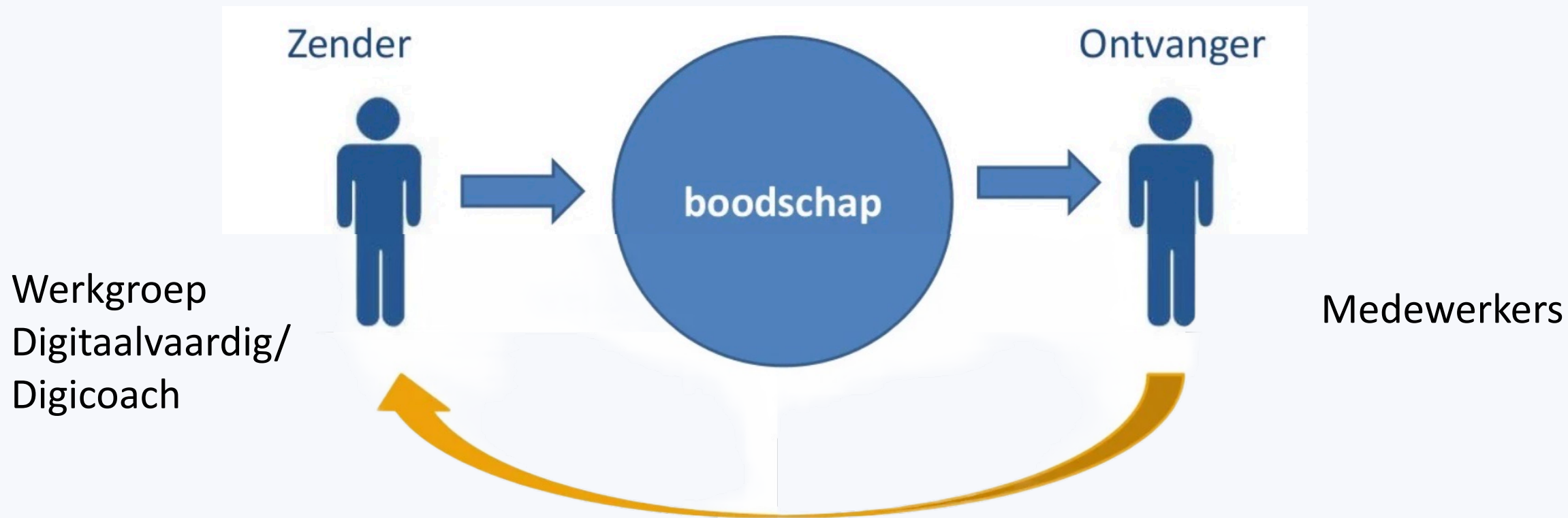
# Je wilt medewerkers digitaal vaardig maken, MAAR: BEREIK JE WEL IEDEREEN?

Inclusief communiceren is iedereen meenemen  
Alle leeftijden, huidskleuren, functies, opleidingen...



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**





Geen monoloog maar circulair:  
communicatiepartners



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**





# Communicatieplan voorbereiden

Maak ter voorbereiding van een  
inclusief communicatieplan  
een **inventarisatie** van de  
diverse doelgroepen in de organisatie



Tip:

Gebruik bestaande kanalen en hulpbronnen

Inventarisatie

# Hoe leer je de diverse doelgroepen kennen?

Interview medewerkers

Leer hen kennen

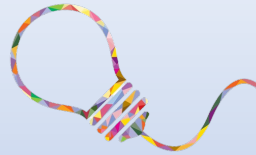
Leer van mensen om wie het gaat, ervaringsdeskundigen

Inventariseer bij de medewerkers

Welke diversiteiten zijn er?

Welke bezwaren hebben zij?

Plak geen  
etiketten, maar zie  
en waardeer de  
diversiteit  
Wat kan ieder  
betekenen?



Tip:

Wandel rond in je organisatie



# Mix aan diversiteit, aandacht voor:

Man --- vrouw :

Gebruik hij én zij of liever jij

Hoog opgeleid ----- laag opgeleid

Geef goede uitleg / bied extra toerusting aan

Jonger ----- ouder

Overwin weerstand: 'ik deed het altijd zo'

Verschillende huidskleur / culturele achtergrond

Check opleiding en taalbeheersing

Hoog of laag taalvaardig

Gebruik taal die iedereen begrijpt (B1)

Mensen met beperking

Zorg voor persoonlijke aanpassing



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**





Tip:

Gebruik deze website  
als check:

[www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl)

# Eenvoudige taal

B1 – woorden die iedereen begrijpt

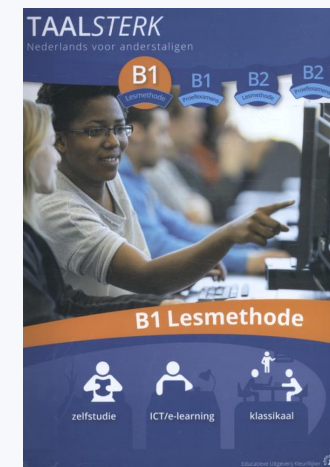
Wat is de toegevoegde waarde van  
zorgtechnologie?

*Vertaling:*

*Wat heb ik eraan als ik meer op de computer ga  
werken?*

Oefenen: vertaal in eenvoudige taal  
(in tweetallen):

“Ik heb zicht op het aanbod van  
zorgtechnologieproducten voor mijn doelgroep”



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**



GEEN  
HOKJES  
MEER

# Geen stereotypes

Homo's houden van mode  
Afrikanen kunnen goed dansen  
Vrouwen werken liever deeltijd

Allochtoon  
of  
Iemand met  
een migratieachtergrond

Welke stereotypes gebruik je in jouw organisatie?



## Tips:

- Check al je teksten!
- Gebruik 'je' in plaats van 'hij / zij'

Directeur  
of  
directrice

"Iemand met een andere culturele achtergrond  
is minder taalvaardig"

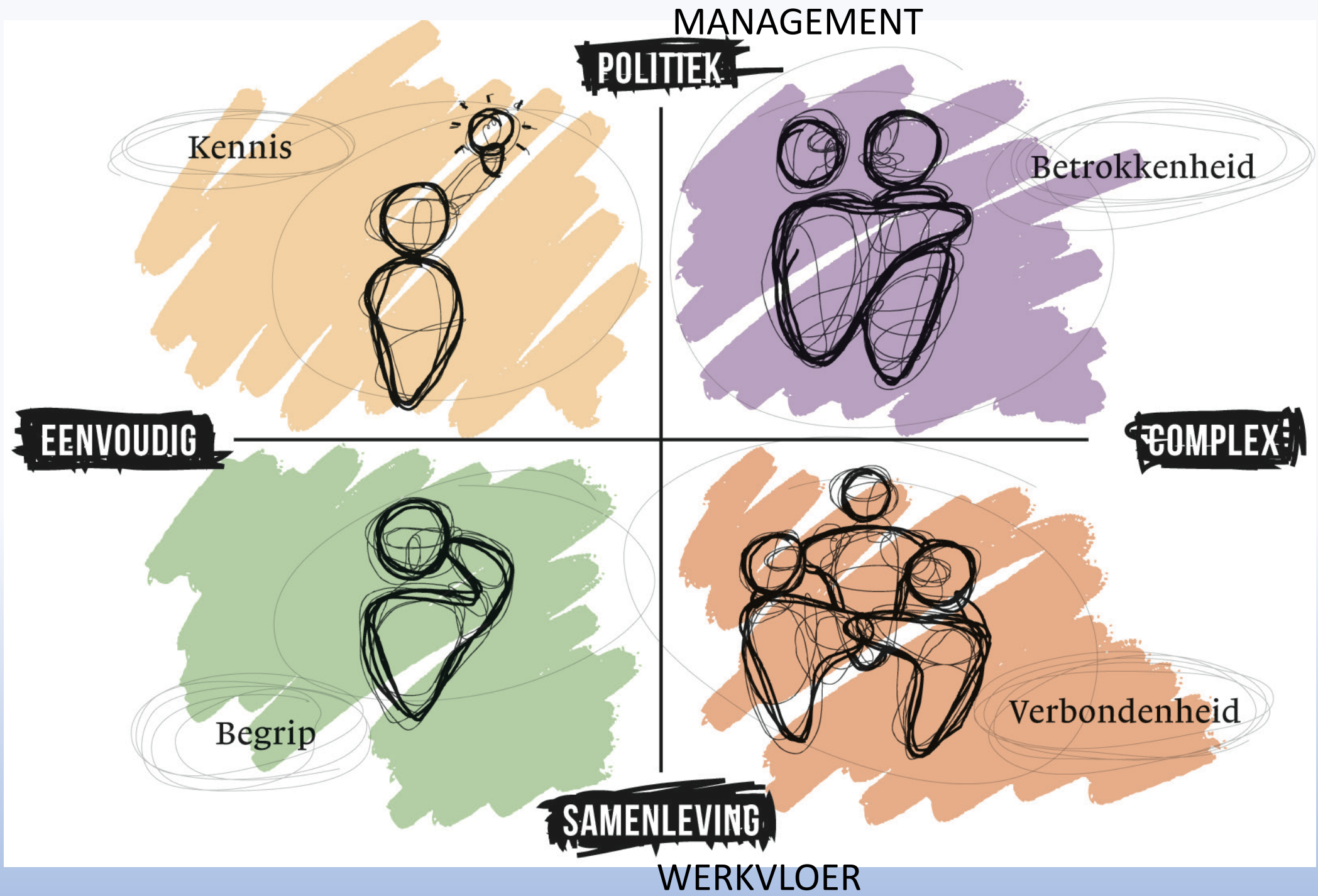
"Ouderen zijn niet digitaalvaardig"



DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG



RAAK  
MODEL



# Wat wil je bereiken?

Welke (tegengestelde) belangen spelen?

Zijn ze eenvoudig of complex?

- Kennis delen of gedrag veranderen

Vergissing is vaak te beschouwen als eenvoudige boodschap

Zijn ze top down of bottom up?

- Belang van management of werkvloer?

- complex selling strategie:

Ambassadeurs / early adapters

Motivatatie

Enthousiasmeren



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**

**Tip:**

Verbondenheid creëren: zelf oplossingen (laten) verzinnen

Vierde kwadrant: co-creatie



*Ja, ik let op wat  
voor foto's ik in  
advertenties  
gebruik*

*Denk na over  
welke  
aanspreekvorm ik  
gebruik*

*Maar daar houdt  
het eigenlijk wel  
bij op.*

*Hoe zit dat bij  
jou?*



# Drie essentiële waarden

voor inclusief communiceren

## authenticiteit

Inclusie is geen verkooptruc

Een waarde die actief geleefd en uitgedragen wordt

## moed

Durf te staan voor een andere bedrijfscultuur

## transparantie

Zorg voor een proces dat je ook eerlijk durft te delen



Hoe vaak speelde jouw  
eigen achtergrond  
(afkomst, kleur, opleiding,  
accent)  
een rol in je functioneren  
of  
hoe je werd benaderd  
?

# Het eigen team

Waar sta je zelf als team?  
Hoe divers is het team,  
wat heb je gedaan om dit te verbeteren?  
Reflecteer je op je eigen positie en aannames?  
Namens organisatie dus je bent niet neutraal  
Ben je bewust van macht / statusverschillen?

Heb je zelf wel  
eens  
gediscrimineerd  
?



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**



**Tip:**  
Welke teamleden  
sluiten goed aan bij de  
groepen die je wilt  
bereiken?





# Afronding

Wat neem je mee?  
Wat ga je anders doen?



**DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG**



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

inzpiremedia@gmail.com

06 37447873

Ineke Zuidhof