

TOOLKIT DIGITALE VEERKRACHT VOOR LEIDINGGEVENDEN



Hoe verlaag ik de werkstress door digitalisering?



Hoe creëer ik een veilige sfeer voor medewerkers in een gesprek over dit thema?



Hoe maak ik duidelijk wat er minimaal van hen verwacht wordt?



Hoe kunnen we samen aan de slag en houd ik een vinger aan de pols?





Inleiding

De toolkit “Digitale veerkracht” is door Catelijne van Oss ontwikkeld voor leidinggevenden in de zorg, die hun medewerkers willen voorbereiden op meer digitalisering en zorgtechnologie. De toolkit heeft als doel werkstress door digitalisering te voorkomen of te verminderen.

Technologie en digitalisering bieden in de zorg veel mogelijkheden. Maar de invoering gaat niet vanzelf. Zo blijkt uit de E-healthmonitor (RIVM, 2021) dat invoering van digitale toepassingen in de zorg kan leiden tot meer werkstress bij werknemers.

Om mee te kunnen met de veranderingen in de zorg is het belangrijk dat digitale starters hun digitale vaardigheden ontwikkelen. Maar dat gaat niet zomaar. Van de medewerkers in de VVT is 16% een digitale starter, voor 55+ is dat 25%. Vergelijkbare cijfers gelden voor andere zorgsectoren. Digitale starters hebben vaak last van stress als ze met digitale toepassingen moeten werken. Sommigen vermijden daardoor het werken met de computer en dat helpt niet bij het leren van digitale vaardigheden.

Leidinggevenden kunnen minder digitaal vaardige medewerkers helpen, bijvoorbeeld door op een veilige manier het onderwerp te bespreken met het team. Veiligheid creëren voor de digitale starter is een belangrijke taak voor een leidinggevende, maar leidinggevenden vinden dit soms ingewikkeld. Daarom is een stappenplan en een toolkit voor teamleiders ontwikkeld met de naam “Digitale veerkracht”.

Het stappenplan helpt om op een prettige, veilige manier het gesprek te starten met medewerkers over het ontwikkelen van digitale vaardigheden en de toolkit bevat twee handige checklists en een stappenplan.

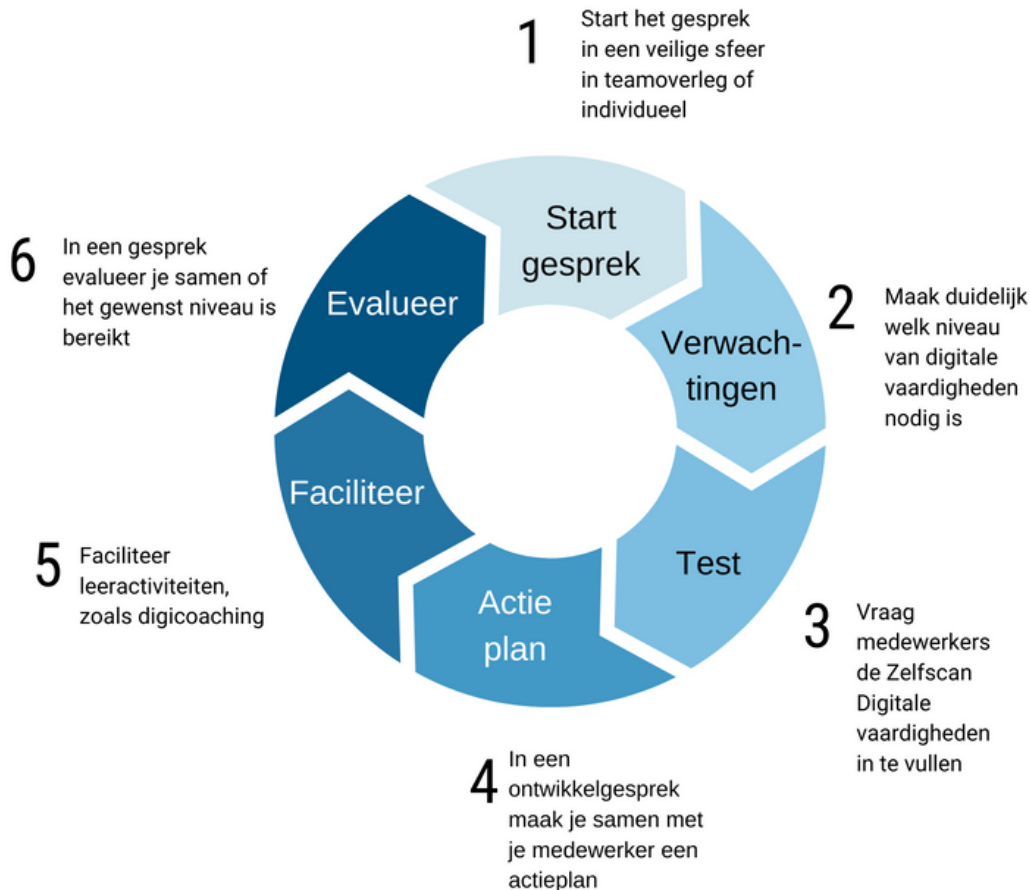
Voel je vrij om deze toolkit te delen met collega's met de link op www.digivaardigindezorg.nl. Wil je het hele onderzoeksrapport lezen? Stuur me een berichtje via [LinkedIn](#).

Met hartelijke groet,
Catelijne van Oss



Stappenplan

Als leidinggevende kun je de volgende stappen doorlopen:



Toelichting stappen

Stap 1

In stap 1 creëert de leidinggevende een veilige sfeer om het onderwerp digistress en digitale vaardigheden te bespreken met het team. In de toolkit vind je daarvoor in bijlage 1 "Positieve gespreksstarters" (een set met aansprekende gespreksstarters) en in bijlage 2 de "Checklist veilige sfeer" (een checklist met tips hoe je veiligheid creëert in het team zodat het gesprek prettig voelt voor medewerkers die minder digitaal vaardig zijn).

Stap 2

In stap 2 maakt de leidinggevende duidelijk welk niveau van digitale vaardigheden nodig is om het werk te doen. Je kan hiervoor de landelijke [zelfscan](#) digitale vaardigheden per sector gebruiken. Of de functieomschrijving met digitale vaardigheden. [Hier](#) vind je een voorbeeld functieomschrijving voor de sector ouderenzorg.



Stap 3

In stap 3 wordt een zelftest gedaan door de medewerkers. In deze toolkit is daarvoor de zelfscan digitale vaardigheden per sector beschikbaar. De zelfscan geeft aan wat er minimaal nodig is om in deze zorgsector te kunnen werken. Je vindt deze per sector op: www.digivaardigindezorg.nl

Een alternatief is zelfscan "Test je digitype", die geschikt is voor individuen of groepen. Deze zelfscan brengt naast de digitale vaardigheden ook de houding en motivatie in kaart. Je vindt de zelfscan "Test je digitype" op: [Zelfscan: welk digitype ben jij? - Digivaardigindezorg](#)

Stap 4

In stap 4 bespreekt de leidinggevende in een individueel gesprek met de medewerker de resultaten van de zelfscan. Vervolgens maken leidinggevende en medewerker samen een actieplan om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Hier kun je dit [voorbeeld](#) eventueel bij gebruiken.

Stap 5

De leeractiviteiten, zoals digicoaching, worden uitgevoerd in stap 5. In deze fase is het fijn als je de medewerker ook tussentijds bevraagt hoe de leeractiviteit verloopt en of de vorm als prettig ervaren wordt.

Stap 6

In stap 6 evalueren leidinggevende en medewerker de doelen en de resultaten van de leeractiviteiten.



Bijlage 1 Positieve gespreksstarters

Kies een gespreksstarter die past bij jou, je team en je doelen in het gesprek. Je kan ook meerdere gespreksstarters gebruiken om het gesprek te leiden van het ene naar het andere onderwerp. Bijvoorbeeld, je start met een digitale blunder van jezelf om het ijs te breken en gaat dan door op de houding van medewerkers met de vraag wat medewerkers thuis doen met de computer.

Even lachen

- Open het gesprek met het vertellen van een digitale blunder van jezelf

Houding ten opzichte van digitale apparaten

- Wat doe je thuis met de computer, tablet of smartphone?
- Welk apparaat vind jij het prettigst in het gebruik, een computer, een tablet of een smartphone?
- Welke activiteit op de computer heb je onder de knie gekregen waar je trots op bent?
- Wanneer juich je als het jou gelukt is om te doen?
- Aan welke digitale activiteiten wil je minder tijd kwijt zijn?
- Wat vind je lastig met de computer?
- Wat vind je leukste om te doen met de computer?

Hoe kunnen anderen je helpen?

- Welke collega stel jij graag vragen over digitale zaken en waarom?
- Wat is je gevoel als je een helpdeskmedewerker belt?
- Wat moet een helpdeskmedewerker van je weten om je goed te kunnen helpen?
- In hoeverre is het bespreekbaar in je team als iemand minder digivaardig is?
- Hoe steunen jullie elkaar in je team als het gaat om het ontwikkelen van digitale vaardigheden?
- Wat kan de organisatie doen om jou te ondersteunen met het ontwikkelen van je digitale vaardigheden?

Wat verwacht de organisatie van jou?

- Wat vind je dat elke zorgprofessional moet kunnen?
- Welk niveau van digivaardigheid denk je dat de organisatie van jou verwacht?

Digitaal zelfvertrouwen

- Welk cijfer geef je jouw digitale vaardigheden en ben je daar tevreden mee?
- Welke computervragen stellen jouw collega's wel eens aan jou omdat jij daar handig in bent?
- Hoeveel vertrouwen heb je dat je digivaardiger kunt worden?

Wat wil je leren?

- Welke nieuwe dingen wil je leren met de computer?
- Wat wil je beter kunnen met de computer?
- Stel, we zijn vijf jaar verder. Welke computertaken wil je dan kunnen uitvoeren?
- Wat kunnen je kinderen op de computer, wat jij ook wil kunnen?
- Welke digitale taak in je werk wil je graag beter beheersen?

Leren omgaan met digistress

- Ervaar je weleens stress door de computer op het werk?
- Wat doe je als iets niet lukt met de computer op het werk?
- Heeft de computer je werk moeilijker of makkelijker gemaakt?
- Heb je het gevoel dat de hoeveelheid verschillende digitale applicaties werkzaam zijn voor jou?
- Heb je het gevoel dat de applicaties waar je in moet werken intuïtief en makkelijk zijn in gebruik?
- Hoe ga je ermee om als je meer digitale informatie binnenkrijgt dan je kan verwerken, bijvoorbeeld veel mails, appjes of telefoontjes in een korte tijd?





Bijlage 2 Checklist veilige sfeer

- Neem ik de leiding?
- Ben ik helder wat van medewerkers verwacht wordt?
- Geef ik ruimte voor twijfels en vragen?
- Vraag ik door als iets me niet duidelijk is?
- Geef ik ook stille collega's de ruimte voor hun verhaal?
- Luister ik zonder te oordelen?

