



Hoe de bibliotheek de zorg kan ondersteunen bij digitale starters

We investeren volop in digitale oplossingen om de zorg sneller, makkelijker en veiliger te maken. Maar wat als juist de mensen die ermee moeten werken, er niet mee overweg kunnen? Als ze applicaties links laten liggen omdat ze deze simpelweg niet begrijpen? Dat gebeurt vaker dan je denkt. In dit artikel vertelt Petra Doelen, expert op het gebied van de aanpak van laaggeletterdheid en lage digitale vaardigheden, hoe groot dit probleem is, hoe je het herkent én hoe je medewerkers in beweging krijgt om te willen leren. Ook de groep die normaal gesproken heel lastig te motiveren is voor trainingen. En ze vertelt over hoe ze dat met succes hebben aangepakt bij DigiZorg: een initiatief van de gemeente, werkgeversservicepunt, bibliotheek en het MBO.

& DOOR JEANETTE BENSCHOP, PETRA DOELEN

"In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen moeite met lezen, schrijven of omgaan met digitale technologie. Ook in de zorg komt dit veel vaker voor dan werkgevers denken," vertelt Doelen. "Uit onderzoek blijkt dat 1 op de 10 werknemers moeite heeft met basisvaardigheden. In ondersteunende functies zoals schoonmakers, medewerkers huishoudelijke hulp en thuiszorgmedewerkers ligt dat aantal nog hoger. Onder basisvaardigheden verstaan we: lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden zoals: omgaan met een

smartphone, computer en websites. En het zijn echt niet alleen de ouderen die dit lastig vinden. Maar omdat mensen nu eenmaal niet graag te koop lopen met wat ze niet goed kunnen, is het niet zichtbaar."

Onzichtbaar probleem

Werkgevers denken volgens Doelen dat ze het goed geregeld hebben. Ze zeggen: maar wij hebben een leerplein, een digicoach of een interne academy. "En dat klopt. Er is binnen de meeste organisaties allerlei ondersteuning om medewerkers te helpen met de techniek. Maar juist degenen die er de meeste moeite mee hebben, roepen niet: 'Hallo, hier ben ik. Ik begrijp niets van dit

systeem. Help me!" En daarbij hoor ik van werkgevers hoe lastig zij het vinden om deze groep te motiveren voor een training."

En juist dat motiveren is zo belangrijk, want de gevolgen zijn anders groot. Minder werkplezier, meer verzuim en lagere kwaliteit van zorg. Iemand die denk 'ik kan dit niet', wordt eerder ziek of haakt af. Of, zoals teamleider Rolanda Snaaijer (Vierstroom Hulp Thuis) treffend schetst: "Het werk is solistisch. We geven mensen een enorme hoeveelheid informatie en toegang tot apps waar nog veel meer informatie te vinden is. Maar ja, als je daar niet mee kunt werken, is dat frustrerend en eenzaam. Zo haken mensen af"

VAARDIGHEDEN

Mensen in beweging

Gedragswetenschappelijk onderzoek en de praktijk tonen dat de traditionele wijze van werven niet goed aansluit bij bovengenoemde groep. Zij hebben iets anders nodig om over de drempel te stappen. Onderzoek naar gedragsverandering en volwasseneneducatie wijst uit dat vier elementen essentieel zijn. Een ezelsbruggetje is het woord EAST:

- Maak het gemakkelijk (Easy);
- Zorg dat het aantrekkelijk is (Attractive);
- Benut de kracht van sociale verbondenheid (Social);
- Kies het juiste moment (Timely).

Ook weten we dat persoonlijk contact, directe praktische relevantie en een laagdrempelige, veilige leeromgeving de kans op succes enorm vergroot.

Praktijkvoorbeeld DigiZorg

Doelen vertelt hoe goed het kan werken als je de aanpak heel specifiek, persoonlijk en positief maakt. Een mooi voorbeeld is volgens haar de succesvolle pilot DigiZorg in de regio Utrecht-Midden en Midden-Holland (Gouda en omstreken). Hierin werkten thuiszorgorganisaties, gemeenten, mbo-onderwijs, het werkgeversservicepunt en bibliotheken samen om huishoudelijke hulpen met beperkte digitale vaardigheden te helpen deze te verbeteren.

"We organiseerden lessen om met de applicaties van de organisaties om te gaan. Vooral niet schools, maar praktisch, concreet en gezellig. Iedereen werd persoonlijk uitgenodigd door hun eigen teamleider, met positieve zinnen als: 'Ik heb iets leuks voor je, die en die collega's komen ook!' In de bibliotheek, een vertrouwde plek, in de eigen woonplaats. Vrijwilligers van de bibliotheek hielpen iedereen individueel met hun vragen. Door het zo te doen, kwamen ze ook om daar te ervaren: eigenlijk kan ik best leren."

Ze kwamen voor de training, maar gingen naar huis met veel meer: meer zelfvertrouwen, praktische vaardigheden en een aantal met de

motivatie om verder te leren, schetst Doelen. "En niet onbelangrijk: met veel meer werkplezier en loyaliteit naar de organisatie! Want het is fijn als je werkgever je ziet, je serieus neemt en in je investeert. Een dergelijke training werkt als een vliegwielt: iemand met meer zelfvertrouwen durft nieuwe dingen te proberen en gaat eerder op zoek naar manieren om zich verder te ontwikkelen. Dat kan levens veranderen! Want deze groep loopt vaak ook op andere vlakken vast: bij het invullen van allerlei formulieren zoals bij gemeentelijke loketten en het aanvragen van toeslagen. Dus als hun digitale vaardigheden verbeteren, heeft dat een positief effect op zoveel meer in hun leven."

Leren en ontwikkeling

De bibliotheek is een uitstekende partner voor organisaties om mee op te trekken, meent Doelen. De vrijwilligers geven allerlei cursussen op het gebied van het verbeteren van de basisvaardigheden, dus zijn heel ervaren. "En het is niet schools. Mensen vinden het heel spannend, zo'n digitale tool die ze niet begrijpen."

Ronald Ferdinandus van de bibliotheek Nieuwegein vult aan: "Het werkt goed als iemand zegt: 'Nee joh, gewoon doen. Je kunt op die knop drukken, er gebeurt echt niks gek.' Ik vind het prachtig om te zien hoe opgelucht en trots mensen zijn als ze ineens begrijpen hoe het moet. Voor veel van hen was het heel lang geleden dat ze iets hadden afgerond. Een van de deelnemers zei na afloop: 'Ik had al jaren geen certificaat meer gehaald. En nu heb ik het gewoon gedaan. Ik durf weer iets nieuws te proberen.' We weten dat mensen na een kleine positieve leerervaring, sneller de stap zetten naar een volgende training. Dus met dit soort initiatieven maak je de weg vrij voor structurele ontwikkeling."

Doe het samen

Wat ook heel goed werkt: laat iemand meedoen uit de organisatie die de applicaties is geregeld. Zij kunnen meteen alle vragen beantwoorden en dingen toelichten. Doelen hierover: "Wat zijn de afspraken over reiskos-

Hulp bij aanpak

Wil je hulp of advies over hoe je dit alles aan kunt pakken binnen jouw organisatie? Is jouw organisatie actief in de provincie Utrecht: neem dan contact op met projectleider Femke Reijnen van Bisc. Voor de regio Midden-Holland: neem contact op met Petra Doelen: petra@socialeinnovatiestudio.nl. En wat altijd goed is, ga naar de bibliotheek of jouw werkgeversservicepunt bij de gemeente.

tenvergoeding, hoe werkt de verlofregeling. Maar ook voor het aanmaken van nieuwe inloggegevens. Heel praktisch én goed voor de binding en het vertrouwen in de organisatie."

Ook belangrijk: hoe herken je medewerkers die hulp nodig hebben? Alles begint bij het signaleren van medewerkers met lage basisvaardigheden. Teamleiders hebben hierin een cruciale rol, stelt Doelen. "Zij zien veel. Bijvoorbeeld die collega die ondanks alle mails met uitleg, toch steeds liever belt met vragen. Of die ander die nooit zijn declaraties invoert en daardoor vergoedingen misloopt. Of die collega die alle digitale systemen mijdt en dingen zegt als: 'Daar heb ik geen tijd voor' of 'Dat is écht niets voor mij'."

Mensen schamen zich er vaak voor dat ze niet goed kunnen lezen en schrijven, weet Doelen. "Maar over niet goed zijn met techniek, is dat gelukkig veel minder. Hier hebben veel mensen moeite mee. Dus dat is een goede ingang."

Tot slot, stelt Doelen: maak vandaag nog werk van het signaleren en ondersteunen van deze verborgen groep in de eigen organisatie. "Je bent als werkgever heel belangrijk, maar je hoeft het gelukkig niet alleen op te lossen. Overal in Nederland zijn bibliotheken, trainers en specialisten zoals ik." ■

GEÏNTERVIEWDEN

Petra Doelen is expert op het gebied van de aanpak van laaggeletterdheid en lage digitale vaardigheden.

Rolanda Snaaijer is teamleider bij Vierstroom Hulp Thuis.

Ronald Ferdinandus is werkzaam bij de bibliotheek Nieuwegein.