

## Onderzoeksbureau ZorgfocuZ over het Tijdwinstonderzoek Digitale Vaardigheden in de Zorg



**Dr. Diede Smit**  
Projectleider



**Dorette Spoor, MSc.**  
Onderzoeker



**Alinde Boven-Vloo, MSc.**  
Dataspecialist



**Dr. Claire Kos**  
Adviseur

Bij ZorgfocuZ doen we al jarenlang verschillende onderzoeken in de zorgsector, en de laatste jaren doen we ook steeds vaker specifiek onderzoek naar digitale vaardigheden van zorgmedewerkers. Wat dit onderzoek bijzonder maakt, is dat het een landelijk, grootschalig onderzoek is én heel concreet laat zien hoeveel tijd er in de praktijk verloren gaat door beperkte digitale vaardigheden. Voor ons als onderzoeksbureau is het waardevol om juist aan zo'n groot maatschappelijk relevant project te kunnen bijdragen.

### Het grappigste wat we hebt meegemaakt tijdens het onderzoek

Een van de grappigste momenten tijdens het onderzoek was toen een deelnemer de opdrachten op een onverwacht slimme manier uitvoerde: met hulp van ChatGPT! Zo liet deze deelnemer zich door AI uitleggen hoe je in Word in één keer meerdere woorden geel kunt markeren, en gebruikte het programma zelfs om typefouten sneller te corrigeren tijdens het overtypen van teksten. Een verrassend creatieve aanpak die we niet hadden zien aankomen.

Daarnaast kom je bij praktijkonderzoeken altijd onverwachte situaties tegen. Zo moesten we tijdens één van de observaties ineens improviseren vanwege een ontruiming... midden in een brandoefening! Zulke momenten maken het uitvoeren van onderzoek soms hectisch, maar ook juist leuk en dynamisch.

### Het opvallendste wat we hebben meegemaakt tijdens het onderzoek

Wat ons vooral opviel, is dat de digitale handelingen die voor ons als (jonge) onderzoekers best vanzelfsprekend zijn, in de praktijk voor sommige deelnemers toch verrassend lastig bleken. Daarnaast zagen we dat deelnemers vaak de neiging hadden om een verklaring te geven als een opdracht niet meteen lukte, of zich zelfs verontschuldigden. Dat vonden we opvallend en ook heel menselijk: het laat mooi zien hoe groot de drempel soms kan zijn bij digitale taken.

## **Aannames**

Onze belangrijkste hypothese was dat er grote verschillen bestaan in digitale vaardigheden tussen zorgmedewerkers, en dat die verschillen direct invloed hebben op de tijd die taken kosten. Dat beeld is bevestigd: digitaal vaardige deelnemers waren (aanzienlijk) sneller dan deelnemers die minder digitaal handig waren.

We dachten zelf ook dat medewerkers digitale taken vooral als een noodzakelijk kwaad zouden zien. Dat bleek maar deels te kloppen. Natuurlijk ervaren sommigen het als belastend, maar anderen bleken juist enthousiast: zij vonden het leuk om de taken te doen en zo ook hun eigen digitale vaardigheden te testen.

## **Het meest verrassend in de reacties van zorgmedewerkers**

Alle zorgmedewerkers vonden het ontzettend leuk om mee te doen en waren heel gemotiveerd! Sommigen waren vooraf een beetje zenuwachtig en zeiden dat ze niet zo digivaardig waren. Dan was het belangrijk om duidelijk te maken dat er in dit onderzoek geen goed of fout bestaat. Achteraf reageerde iedereen enthousiast en viel het ze allemaal reuze mee.

Wat ons ook opviel, is hoe leergierig de deelnemers waren. Als een opdracht niet lukte, wilden de meesten graag weten hoe het dan wél moest. Sommigen pakten zelfs een kladblokje erbij om aantekeningen te maken. Dat enthousiasme was leuk om te zien.

## **De rol van digitale vaardigheden in het werkplezier van zorgprofessionals**

Digitale vaardigheden kunnen direct impact hebben op het werkplezier. Wie digitaal handig is, rondt taken sneller en met minder frustratie af, en houdt zo meer tijd en energie over voor waar het in de zorg om draait: het contact met patiënten en cliënten. Voor medewerkers die minder digitaal vaardig zijn, kunnen dezelfde digitale handelingen juist een bron van stress en tijdsdruk zijn, wat het werkplezier flink kan drukken. Dit werd in het onderzoek ook door verschillende deelnemers benoemd. Door de digitale vaardigheden te versterken, kan niet alleen de efficiëntie toenemen, maar ook het zelfvertrouwen en plezier in het werk.

## **Wat zorgorganisaties morgen al kunnen doen met de inzichten uit dit onderzoek**

Het mooie is dat je niet hoeft te wachten op grote veranderingen om tijd te besparen. Met een paar kleine aanpassingen kunnen organisaties morgen al verschil maken. Denk bijvoorbeeld aan het beschikbaar stellen van een testcliënt in het ECD of HIS, zodat medewerkers veilig kunnen oefenen. Ook simpele dingen als uitleggen hoe je de e-mail efficiënt gebruikt, het

delen van handige sneltoetsen of het benadrukken van het belang van het correct afsluiten van de computer, leveren al direct winst op.

### **Advies aan beleidsmakers**

Ons advies aan beleidsmakers is om investeren in digitale vaardigheden niet als luxe, maar als noodzaak te zien. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de zorgmedewerkers (van verschillende leeftijden en in diverse functies) moeite heeft met het correct uitvoeren van essentiële digitale basishandelingen, en hier relatief veel tijd voor nodig heeft.

Tegelijkertijd zijn de prognoses voor personeelstekorten in de zorg zorgwekkend. Juist daarom is het belangrijk om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de capaciteit die er wél is. Het versterken van digitale vaardigheden is daarbij een van de meest kansrijke manieren om werkdruk te verlagen, werkplezier te vergroten en de zorg toekomstbestendig te maken.

### **Mogelijk vervolgonderzoek**

Een interessant vervolg zou zijn om te kijken naar interventies: welke trainingen, hulpmiddelen of kleine systeemaanpassingen zorgen nu echt voor de meeste tijdswinst en een verhoging van het werkplezier? Daarnaast zou het waardevol zijn om dit onderzoek ook in andere zorgsectoren te herhalen. Zo kunnen we zien of de bevindingen daar vergelijkbaar zijn, of dat er misschien heel andere uitdagingen spelen.

### **De zorgsector in beweging zetten**

We hopen dat dit onderzoek van een gevoel een concreet getal heeft gemaakt. Het idee dat betere digitale vaardigheden tijd kunnen besparen, was er al langer. De grote vraag was alleen: hoeveel tijdswinst is er nu écht te behalen? Met dit onderzoek kunnen we dat eindelijk laten zien.

Ons doel is dat de resultaten niet alleen bestuurders, maar ook medewerkers zelf stimuleren om actief met digitale vaardigheden aan de slag te gaan. Want uiteindelijk gaat het om meer dan efficiëntie alleen: we hopen dat dit onderzoek bijdraagt aan meer werkplezier, minder tijdsdruk en vooral meer tijd en ruimte voor de zorg zelf.