



DIGIVAARDIG IN DE ZORG



Iedereen digivaardig
in de zorg.

Alle feiten en cijfers
op een rij!

digivaardigindezorg.nl



Platform voor de
InformatieSamenleving



DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

Inhoud



- ◆ Waar het allemaal begon
- ◆ Wat we inmiddels weten uit de praktijk
- ◆ Wat we inmiddels weten uit onderzoek
- ◆ Vooruitkijken naar de toekomst
- ◆ Mijn wens

Het begon bij 's Heeren Loo in 2017



Onderzoek: voorbeelden gevolgen beperkte digivaardigheid

- ◆ **Sandra** deed een half uur over rapporteren dan collega's
- ◆ **Gemma** had nog nooit haar kilometers gedeclareerd en werkt ambulant
- ◆ **Henny** had ooit de scriptie van haar dochter weggegooid en sindsdien de computer niet meer aangeraakt
- ◆ **Henk** vroeg: "Mijn leidinggevende komt toch niet te weten hoe weinig ik kan op de computer he?"

→ Mensen willen wel digivaardiger worden. Liefst hulp van collega op de werkvloer die de zorg- en ict-taal spreekt, goed kan uitleggen en coachen en me helpt wanneer ik het nodig heb ➡ de digicoach!



[Gehandicaptenzorg >](#)



[Verpleeg- & verzorgingshuizen & thuiszorg >](#)



[Ggz >](#)



[Ziekenhuizen >](#)



[Huisartsenzorg >](#)



[Welzijn / Sociaal werk >](#)



[Projectmanagement >](#)



[Communicatie >](#)



[Info voor digicoaches >](#)



[Rol ICT'er >](#)



[Rol manager >](#)



[Bijeenkomsten >](#)



Op de hoogte blijven?

Schrijf je in voor onze nieuwsbrief en ontvang elke 2 weken het laatste nieuws in je mailbox.



Bijeenkomsten

Bijeenkomst werkgroep projectleiders

14 juni 10:00 - 11:30 | Zoom

VWS zag mogelijkheden



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



's Heeren Loo

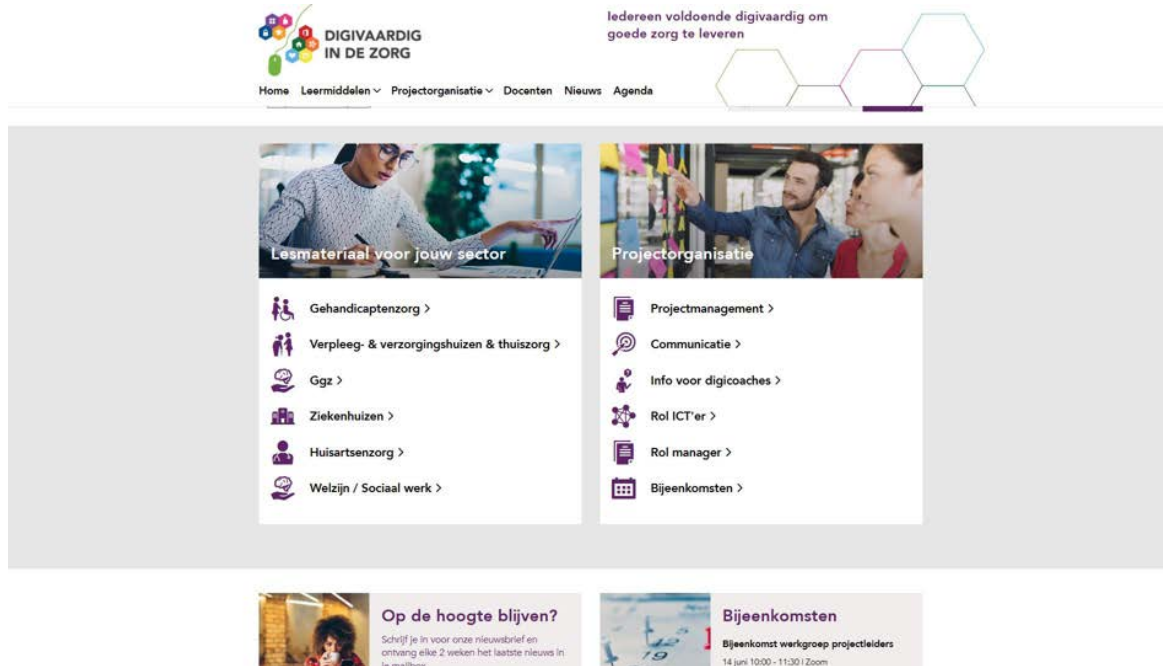


Platform voor de
InformatieSamenleving



DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

Ontwikkeling aanpak en website



Onze missie?
Iedereen in de zorg voldoende
digivaardig om goede zorg –
ondersteuning-begeleiding-
preventie te kunnen leveren.

Bestuurders en leidinggevenden bleven maar zeggen....

“Onze medewerkers zijn digivaardig want ze zitten tenslotte ook op WhatsApp en Facebook en boeken zelf online reizen!”



Regioplus: Utrechtzorg m.b.v. € € € Zilveren Kruis

- ◆ Zelfscan VVT
- ◆ Leermiddelen VVT
- ◆ Aanpak doorontwikkelen
- ◆ Communicatiecampagne
- ◆ Digicoaches opleiden, projectleiders coachen
- ◆ 0-meting met confronterende cijfers
- ◆ Eindmeting met hoopvolle resultaten (van 4.6 naar 6.2 op schaal van 10)
- ◆ Alle materialen op [www.digivaardig](http://www.digivaardig.nl) in de zorg

Financiering kwam vervolgens vanuit:

- ◆ VWS
- ◆ A&O VVT
- ◆ Gehandicaptenzorg
- ◆ Ggz
- ◆ Ziekenhuizen
- ◆ Huisartsenzorg
- ◆ Welzijn (alleen voor zelfscan)
- ◆ Regioplus, werkgeversorganisaties (in natura)

Stichting Arbeidsmarkt
Gehandicaptenzorg

STAG



Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

de
Nederlandse
ggz



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Onderzoeken digitale vaardigheden per sector

Verkenning april 2025:

medewerkers beoordelen 52% van hun collega's als niet digivaardig..... (N=149)

sectoren
die we
bedienen

Moeizame adoptie ehealth

Geen goede digibegeleiding
cliënten/ patiënten

Tijdverlies/
weinig efficiency

Onzekerheid

Uitstroom medewerkers en
remming instroom

Schaamte en angst
bij starters

Kwaliteit van zorg
onder druk

Beperkt gebruik applicaties en
afschuifstelsel bij medewerkers

Subsidie ZonMW digicoaches, groeiende aandacht



Businesscase digitale vaardigheden

Meer werkplezier

Zelfstandig je werkzaamheden uit kunnen voeren levert zelfvertrouwen en daarmee meer werkplezier op

MEER WERKPLEZIER

Digistarters voelen zich vaak erg onzeker en hebben weinig zelfvertrouwen

MINDER WERKDruk

Digitaal vaardige medewerkers kunnen hun taken sneller uitvoeren wat tot lagere beleving van werkdruk leidt

MINDER VERZUIM

Meer werkplezier en minder werkdruk helpt mee aan behoud van medewerkers

INNOVATIE

Digitale vaardigheden zorgen voor een betere landingsbaan voor innovatie en zorgtechnologie

HOGERE KWALITEIT VAN ZORG

Meer behandel- of begeleidingstijd door zorgverleners die efficiënter en sneller werken op de computer

MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

aandacht voor digivaardigheden is goed werkgeverschap

ICT

Digivaardige medewerkers doen minder vaak een beroep op de ICT-helppdesk

LEREN

Digivaardige medewerkers zijn beter in staat plaats- en tijdonafhankelijk te leren

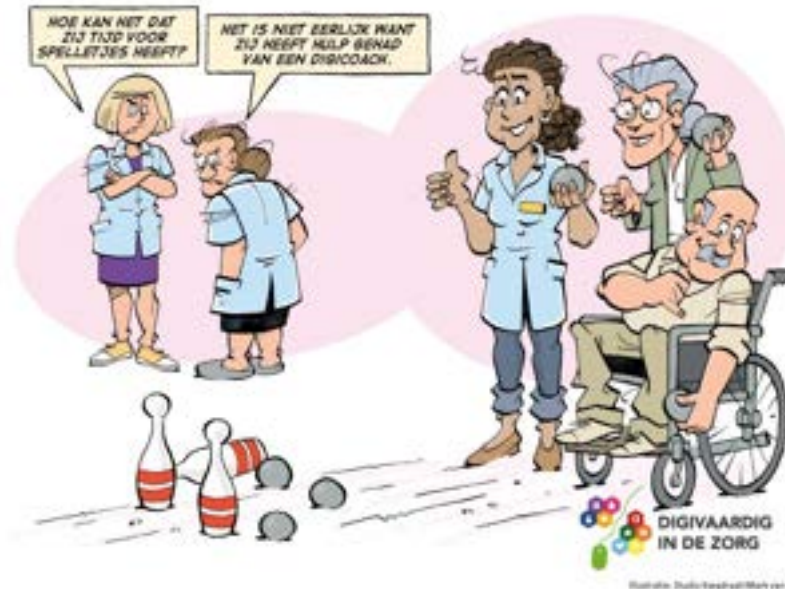
INFORMATIE-BEVEILIGING

Betere bescherming van persoonsgegevens

FINANCIËEL

Minder verzuim en verloop leidt tot financiële voordelen voor werkgeverschap

Tijdwinst huisartsenzorg en VVT (30-09-2025)



Ruim 2-4 uur per week bij een contract van 32 uur op basis van 12 digitale basishandelingen!

Wat had je kunnen doen in de verloren tijd? 😁



Tip: maak gebruik van fenomeen 'Loss aversion'



We willen niet **kwijtraken** wat we op dit moment hebben. We ervaren veel meer **pijn** als we iets **verliezen**, dan dat we **blij** zijn als we iets **winnen**. Verliestaal heeft 2,5 x zo veel effect!

Dus tijdverlies i.p.v. tijdwinst moet in je boodschap voorop staan

Zorg is beter in lanceren dan implementeren en evalueren



Er is aandacht nodig voor:

- ◆ het **nut** van de verandering voor medewerker of patiënt/client
- ◆ benodigde **kennis** en benodigde **vaardigheden**
- ◆ verschillende **manieren** waarop medewerkers die vaardigheden willen **ontwikkelen**
- ◆ gewenste **houding** en **gedrag**
- ◆ waar je mee kunt **stoppen** (in plaats van alleen stapelen)
- ◆ de **businesscase**, profiteren vraagt eerst investeren...TIJD!
- ◆ een betere **communicatie**: nut VOOR techniek
- ◆ het **verkleinen** van **pijn**: los technische problemen tijdig op en bevorder interoperabiliteit (en benut de kracht van 'imperfectie' als interventie)
- ◆ de **starter** (de gemiddelde implementatie richt zich op de digivaardige professional)
- ◆ toegankelijk ICT-**taalgebruik**



De **analoge idealist** (ook wel de digistarter)

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.



De **aarzelende** technologiegebruiker

Heeft weinig kennis van technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de client/ patiënt.



De **digitaal vaardige** professional

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.



De digitale **enthousiasteling**

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

Vier typen technologiegebruikers I.s.m Vilans

Download de 41 tips bij het implementeren voor 4 typen



**We hebben allemaal een
digitale starter in ons...**

Over de digitale starter

Digitale starters

- ◆ voelen zich vaak minder een **onderdeel** van het team zijn onzeker
- ◆ zijn **bang** om fouten te maken
- ◆ **schamen** zich voor hun beperkte vaardigheden maar durven dat niet altijd te bespreken
- ◆ doen liever niet iets als anderen **meekijken**
- ◆ **starten** vaak al een half uur **voor** hun dienst om meer tijd te hebben
- ◆ hebben soms ook **moeite** met **lezen** en **schrijven**
- ◆ hebben ook minder **vertrouwen** in technologie

Over de digitale starter (2)

- ◆ Hoe **hoger** de leeftijd, hoe **praktischer** het opleidingsniveau hoe groter de kans dat iemand **starter** is
- ◆ **Iedereen** kan digitale **starter** zijn op een **specifiek** gebied
- ◆ Iedereen kan zich digitale starter **voelen** als er een **nieuwe applicatie** wordt uitgerold

(1) Utrechtzorg 2020

Antwoord in de chat

- Wie wordt er door zijn/haar kinderen of jonge collega's wel eens boomer genoemd?
- En wie daarvan is NIET tussen de 61 en 79 jaar?

DAT IS TERM-MISBRUIK!!!! 😊



Tenzij... 😊



Een digitale starter zal door de snelle technologische ontwikkelingen altijd een digitale starter blijven!

Waarom ICT-ers te moeilijke taal gebruiken....

Dat komt door de Curve of Knowledge

Ook wel het Kennisgat-fenomeen genoemd. Deze psychologische valkuil treedt op wanneer iemand die ergens veel verstand van heeft, zich moeilijk kan verplaatsen in iemand die daar nog weinig van weet. Met andere woorden: hoe meer je zelf weet, hoe moeilijker het wordt om je voor te stellen hoe het is om iets níet te weten. Dit wordt ook wel het expert-blindness effect genoemd.

(daarom kunnen ze wel wat hulp van de digicoach gebruiken)



Borging diva in functieprofielen:

Voorbeeldfunctieprofiel Helpende in de VVT

Een functieprofiel voor een Helpende in de VVT waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

[download >](#)

Voorbeeldfunctieprofiel Verzorgende IG in de VVT

Een functieprofiel voor een Verzorgende IG in de VVT waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

[download >](#)

Voorbeeldfunctieprofiel MBO-verpleegkundige in de VVT

Een functieprofiel voor een MBO-verpleegkundige in de VVT waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

[download >](#)



Voorbeeldfunctieprofiel HBO-verpleegkundige in de VVT

Een functieprofiel voor een HBO-verpleegkundige in de VVT waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

Overzicht digitale vaardigheden en eindtermen

In dit Exceldocument vind je een gedetailleerd overzicht van allerlei digitale vaardigheden die mensen in de zorg nodig kunnen hebben per functieniveau.

[download >](#)

Voorbeeldfunctiebeschrijving Begeleider

Een functiebeschrijving voor een begeleider in de gehandicaptenzorg waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

[download >](#)

Voorbeeldfunctiebeschrijving Persoonlijk begeleider

Een functiebeschrijving voor een persoonlijke begeleider in de gehandicaptenzorg waarin digitale vaardigheden zijn geïntegreerd.

[download >](#)



Ggz gereed in februari 2025, daarna ziekenhuizen

De digicoach als grootste succesfactor



De digicoach moet proactief zijn!

Medewerkers komen niet altijd vanzelf naar een digicoach....

1

Teamcultuur en werkdruk

- Er is veel werkdruk, waardoor leren of vragen niet als prioriteit voelt.
- Er is geen tijd (prioriteit?) voor In het team is er weinig ruimte voor vragen of fouten
- Er wordt weinig gepraat over digitale vaardigheden
- Hulp vragen wordt als zwak of 'lastig' gezien
- Er wordt niet op gestuurd: je kunt er voor kiezen een digistarter te blijven

2

Persoonlijke drempels

- De medewerker is bang om dom over te komen of weet de vraag niet goed te formuleren
- De medewerker schaamt zich en wil geen gezichtsverlies lijden
- De medewerker vindt technologie spannend of lastig
- De medewerker denkt het zelf wel op te kunnen lossen
- De medewerker heeft eerder negatieve ervaringen gehad met hulpvragen
- Medewerker is bang dat als bekend wordt hoe weinig hij/zij kan op de computer er ontslag volgt

De digicoach moet proactief zijn!

Medewerkers komen niet altijd vanzelf naar een digicoach....vervolg

3

Onbekendheid of onduidelijkheid

- De medewerker weet niet wat een digicoach doet
- De medewerker weet niet hoe of wanneer hij/zij contact kan opnemen
- De digicoach is (nog) niet zichtbaar of actief in het team
- Er is verwarring tussen de rollen van ICT-helpdesk, digicoach en andere ondersteuners



SCAN ME

4

Organisatie & aanpak digicoach

- De digicoach krijgt te weinig uren voor het aantal medewerkers op de afdeling
- De digicoach is onvoldoende zichtbaar of laagdrempelig
- De digicoach is niet proactief maar wacht totdat mensen uit zichzelf komen
- De digicoach gebruikt taal of voorbeelden die te technisch zijn
- De ondersteuning is niet gekoppeld aan praktische werksituaties
- Er zijn weinig succesverhalen of ambassadeurs die delen hoe zij geholpen zijn

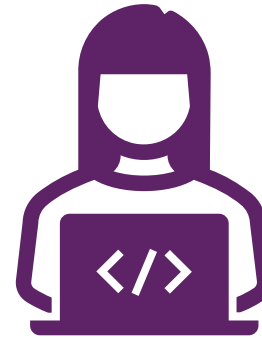
Een goede digicoach:



**Coacht met de
handen op de rug**



**Is ondernemend, pro-actief en
durft feedback te geven**



**Is digivaardiger dan collega's
en aanwezig op de werkvloer**



**Werkt vraaggericht, maar
durft ook activiteiten aan te
bieden**

Alternatief digicoach

Download alle 10 tips:



1



Digitale vaardigheden een **vaste plek** geven in de organisatie, dus bespreken in het teamoverleg, opnemen in vacatures, opnemen in jaargesprekken, opnemen in het inwerkprogramma etc.

2



Digitale vaardigheden structureel opnemen in het **leeraanbod** met korte micro-learnings, digitips, trainingen in kleine groepjes met starters, stappenplannen, instructiefilmpjes enz.

3



Betere uitleg, e-learnings etc. vanuit **leveranciers** van digitale middelen. Bijv. een goede e-learning over het portaal of het HIS/ECD/EPD, zodat nieuwe medewerkers deze kunnen volgen. Maar ook een goed werkende helpdesk bij leveranciers.



Alternatief digicoach 2



Visuele **stappenplannen** zijn na de digicoach de meest favoriete methode van de digistarter en de aarzelende technologiegebruiker (Vilans). Daar heb je steeds meer programma 's voor! Alle info over **types technologiegebruikers** op één plek vind je [hier](#).



Programma's inkopen waarmee medewerkers in de applicaties zelf op een knop kunnen drukken en dan een **hulpvraag** kunnen stellen.



De **digitips** mogen natuurlijk niet ontbreken. De meeste digicoaches delen die wel maar stoppen met het delen na een aantal maanden. Nét als mensen eraan gewend waren. Houd vol en plan ze elke week in voor een heel jaar! Deel ook privé-tips om mensen te binden!



Doe mee aan de **maand van de digitale fitheid** in maart en organiseer activiteiten. Maak gebruik van al onze challenges uit 2023 en 2024. Je kunt ook andere maanden van het jaar markeren als **themamaand**. Zet bijvoorbeeld het thema privacy een maand lang op de agenda en organiseer activiteiten voorzien van een ludieke communicatiecampagne!

Alternatief digicoach 3



De **strippenkaart** werd als **idee** omschreven door onze partner Buro StrakZ. Laat medewerkers in 2 jaar tijd 10 punten verdienen op het thema digivaardigheid door zelf leeractiviteiten te kiezen



Maak een **magazine** met digitips, de planning van cursussen, QR-codes naar online trainingen, interviews met starters die gegroeid zijn, een blog van de digicoach, een update van de projectleider, enz.



Organiseer een **activiteit** zoals een digimarkt, een digiwebinar, een digi-tosti-lunch, (een digi)borrel met ballen, een masterclass, een workshop enz.

**De leidinggevenden in onze organisatie
hebben voldoende aandacht voor de
digitale vaardigheden van onze
medwerkers**

Leidinggevende moet de digicoach faciliteren



En doorbreek het afschuifstelsel!

Iedereen kan groeien in vaardigheden

Je weet immers niet wat ie niet weet.....



Hoe neem je niet-digistarters mee?



Foto gemaakt met AI

Het **Overconfidence effect** gaat over de algemeen menselijke neiging om te veel vertrouwen te hebben in de eigen oordelen, kennis en capaciteiten. Dit kan optreden bij zowel beginners als experts. In de jaren 80 vond er een grootschalig onderzoek plaats in Amerika waarbij aan deelnemers de vraag werd gesteld: ben jij beter in autorijden dan de gemiddelde Amerikaan. 93% antwoord met een ja! Dat is wiskundig gezien natuurlijk onmogelijk omdat slechts 50% beter kan zijn dan het gemiddelde....

Het **Dunning-Kruger effect** is een cognitieve bias (onbewuste denkfout) waarbij mensen denken dat ze ergens goed in zijn, maar er eigenlijk maar weinig van weten. Deze zelfoverschatting is het resultaat van een gebrek aan skills of kennis.

Aanbod voor niet-digistarters

Bewust onbekwaam maken....

Bijvoorbeeld door:

- ◆ Feedback over hoe iets sneller/slimmer kan
- ◆ Masterclasses
- ◆ Gevorderde digitips
- ◆ Maand van de digitale fitheid
- ◆ Sprekers over AI, technologische ontwikkeling
- ◆ Mee laten denken over oplossingen



Ook jongeren die zorgonderwijs verlaten niet digivaardig...

Het onderzoek (maart 2025) bestond uit drie kernactiviteiten:

- 1** Inventarisatie van de digitale vaardigheden van studenten.
- 2** Ontwikkeling van een toolkit met leermiddelen voor het mbo-zorgonderwijs.
- 3** Opstellen van een routekaart voor structurele verbeteringen voor stakeholders.

Top 17 van digitale vaardigheden die verbeterd kunnen worden.

Ministerie van onderwijs: 'Het zit in 2031 in de leerlijnen!'.....

Aandachtspunten studenten maart 2025

Bestandsbeheer

Bestanden organiseren (bestanden opslaan, openen, sluiten, zoeken, hernoemen, verwijderen en een map aanmaken).

Gebruiken van een zoekfunctie om een bestand te vinden.

Downloaden en opslaan van een document of foto van Internet.

Weten wat 'opslaan in de Cloud' betekent.

Maken van een scan/foto van documenten, zoals een declaratieformulier, een bonnetje of een artikel.

(Online) Veiligheid

Een datalek herkennen en melden op de juiste plek.

Maken, gebruiken en veilig bewaren van sterke wachtwoorden.

Uitloggen op een met een wachtwoord beveiligde website of applicatie.

Herkennen van spam-mail of phishing mail en niet klikken op de link(s) of bijlage(n) daarin.

Privacy

Vergrendelen van hun scherm of uitloggen uit het systeem als ze klaar zijn.

Bepalen wie en hoe vaak welke online kanalen (social media en WhatsApp) ze informatie over bewoners intern en extern mogen delen volgens de privacywetgeving.

Bewust delen van privacygevoelige foto's. Ze plaatsen of delen niets zonder toestemming.

Werken in programma's

Werken in een ECD (denk aan rapporteren, gegevens van cliënten opzoeken/toevoegen, een ondersteuningsplan lezen en bewerken).

Scholingsprogramma's (bijv. mijn leeromgeving), zoals het inschrijven voor een opleiding of indien mogelijk een e-learning.

Werken met de agendafunctie (checken wie geaccepteerd hebben dan wel verhinderd zijn, het agendaverzoek aanpassen qua tijd, genodigden en/of locatie).

Maken van eenvoudige presentaties in PowerPoint.

Maken van een eenvoudig Excel document (opmaken, rijen/kolommen/cellen toevoegen en verwijderen).

Opvallend:

Projectleider en digicoach

"Het zijn niet alleen de oudere medewerkers die uitdagingen hebben op de computer! Ik schrik soms echt van wat jonge nieuwe medewerkers weten en kunnen als ze in de zorg komen".



Jan, Verzorgende IG en digicoach VVT:

"Jongeren vinden dat ze i.t.t. ouderen digivaardig zouden moeten zijn. Als ze iets niet kunnen durven ze zich niet kwetsbaar op te stellen en nemen dan niet de rust om alles rustig door te lezen of hulp te vragen."

Toolkit Digivaardigheid in het mbo zorg- en welzijnsonderwijs

Met handige informatie en concrete tips voor docenten en opleiders



1. Inleiding
2. De urgentie
3. Wat doet Digivaardig in de zorg?
4. Wanneer ben je digivaardig?
5. Het onderzoek binnen het onderwijs
6. Routekaart onderwijs
7. Leermiddelen per categorie met linkjes
8. Diva in de klas:
9. In gesprek met het werkveld:
10. Tips voor het omgaan met digitale starters
11. Lees-kijk-en luistervoor
12. Contact
13. Bronnen



SCAN ME

Succesfactoren aanpak in de organisaties

Commitment en voorbeeldrol bestuurder, directie, leidinggevenden (digitaal leiderschap)

Statement: geen keuze maar noodzaak.
Maar.... met positieve insteek! (we helpen je)

Geen focus op starter, iedereen digitaal vaardig

Inzicht vergroten in wat nodig is (zelftest)

Werkzame technologie realiseren

TIJD! (verleturen)

Een visie op digitalisering in de praktijk/ organisatie

Het afschuifstelsel van de starter doorbreken

Benadrukken nut en noodzaak en lange termijn perspectief

Opname in competentieprofiel, functioneringsgesprekken, inwerkprogramma enz.

Digiweten en early adopters benutten en coaching door **digicoach** op de werkplek zelf!

Boodschap: meer tijd voor client en prettig werken voor jou

Gebruik humor, bloopers, luchtigheid en speelse activiteiten

Alle succesfactoren op een rijtje:

Alle handige linkjes van onze website:



<https://www.zorgvoorinnoveren.nl/actueel/nieuws/2023/02/23/aan-de-slag-met-digitale-vaardigheden-met-behulp-van-onze-nieuwe-handreiking>



https://www.digivaardigidezorg.nl/wp-content/uploads/2023/10/DiVa_Linkjeslijst_def.pdf

Omdat de systemen intuïtiever zijn, de oude medewerkers uitstromen en AI verlichting biedt zal er de komende jaren minder aandacht nodig zijn voor digitale vaardigheden

Meer aandacht voor **techvaardigheden** en **AI**:

In Europa geldt de **AI Act**, hierin staat onder andere:

- *Vanaf februari 2025*

AI-geletterdheid verplicht als medewerkers met AI werken

- Basiskennis van AI en hoe het werkt
- Bewustzijn van de risico's en ethische aspecten
- Vaardigheid om AI-tools correct en veilig in te zetten

1



2



3

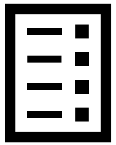


1. **AI in de zorg**
2. **AI en ethiek**
3. **AI geletterdheid in de zorg** (nieuwste, met certificaat)

Mijn wensen



De ontwikkeling van **vrijblijvend** digivaardig worden naar samen **doelgericht** in ontwikkeling!



Alle organisaties een **volledige** programmatische aanpak



Aandacht voor het **leuker** maken van **leren** (zoals bij informatieveiligheid)



Betere **borging** in het **onderwijs**

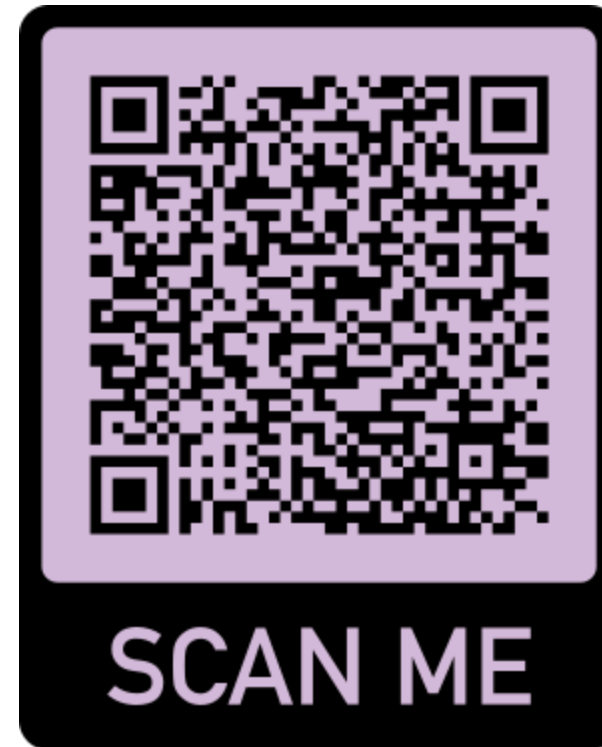


Meer intuïtieve applicaties in de zorg, en ...



Empathie voor de **boomer** (en de **nep-boomer**!)

Leuker maken? Het activiteitenhandboek voor digicoaches!



Wat neem jij mee naar je organisatie na deze lezing?



Succes!

