

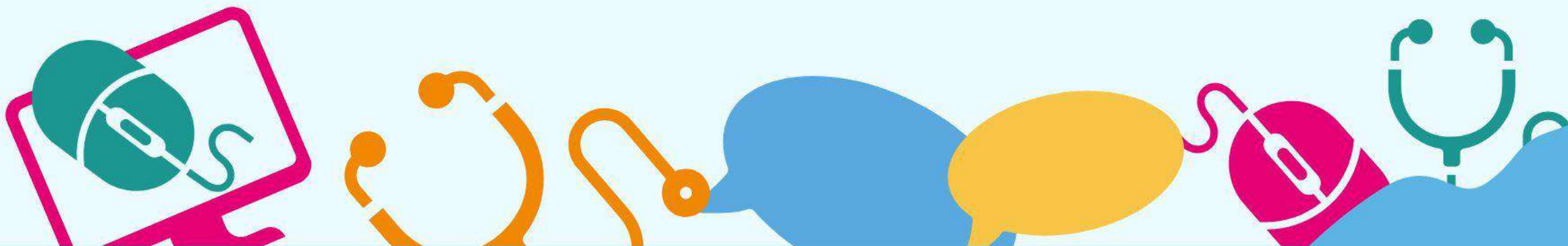


**DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**

17^E WERKCONFERENTIE

.....

WELKOM





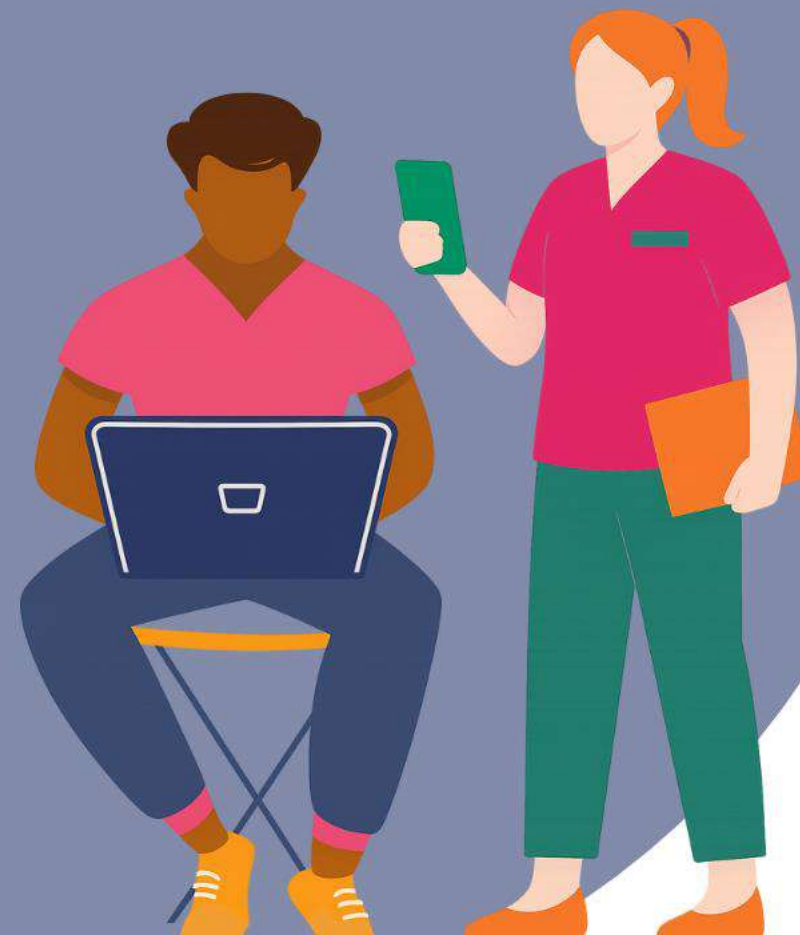
DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

GOLDSCHMEDING
FOUNDATION
MENS • WERK • ECONOMIE

November 2025

Digitale vaardigheden, de businesscase vanuit tijdwinst



Wie zijn wij?



- **Onderzoeksbureau ZorgfocuZ**



Dr. Diede Smit
Projectleider



Dorette Spoor, MSc.
Onderzoeker



Alinde Boven-Vloo, MSc.
Dataspecialist



Dr. Claire Kos
Adviseur

- Recent observatieonderzoek gedaan naar tijdwinst door digitale vaardigheden
 - In samenwerking met **Suzanne Verheijden** (Digivaardig in de Zorg)
 - Advies van **prof. dr. ing. Alexander van Deursen** (Universiteit Twente)
 - Mede mogelijk gemaakt door de **Goldschmeding Foundation**

Take home message



- Er gaat wekelijks veel tijd verloren door beperkte digitale vaardigheden, zelfs bij digitale basishandelingen
- Om digitale vaardigheden te verbeteren kun je morgen al een eerste stap zetten binnen binnen jouw organisatie





Onderzoek naar tijdwinst door digivaardigheid

Inzicht in digivaardigheid



- Door middel van observatieonderzoek
- **12 digitale handelingen** op basis van de zelfscans van Digivaardig in de Zorg
- 43 medewerkers in de **VVT**, 42 medewerkers in de **huisartsenzorg**



Het belang van observaties



Digisterk en digistroef



Digisterk

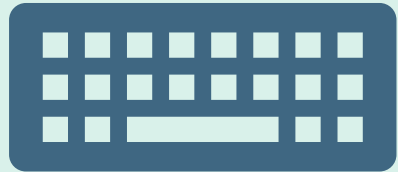
Voert digitale handelingen
vlot en efficiënt uit



Digistroef

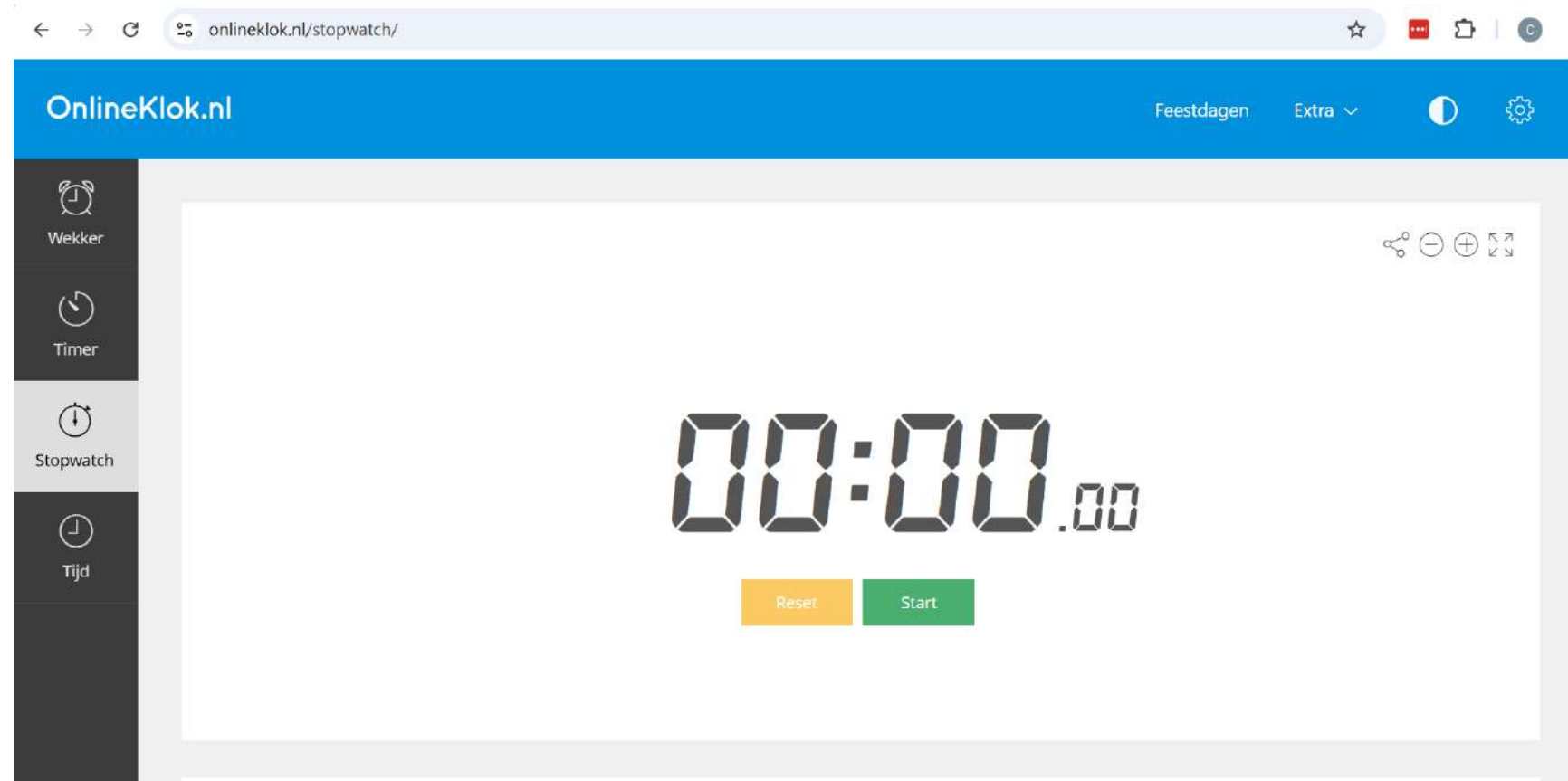
Heeft moeite met gebruik
van digitale systemen en
apps





Hoe lang doe jij over een tekst typen?

Timers klaar...





DIGIVAARDIG IN DE ZORG



OPDRACHT 7



Casus

Je hebt een interessant nieuwsbericht gevonden en je wilt de tekst toevoegen aan de e-mail.



Opdracht

Typ de onderstaande tekst uit het nieuwsbericht in de e-mail:

In tijden dat we ons allemaal zorgen maken over de zorg en kwetsbare mensen is er gelukkig ook goed nieuws. De kwaliteit van leven van mensen in verpleeghuizen laat een stijgende lijn zien! Zo concludeert het Trimbosinstituut in de monitor 'Trends in de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie: Monitor Woonvormen Dementie 2008-2020'.



Hoe lang deed jij er over?



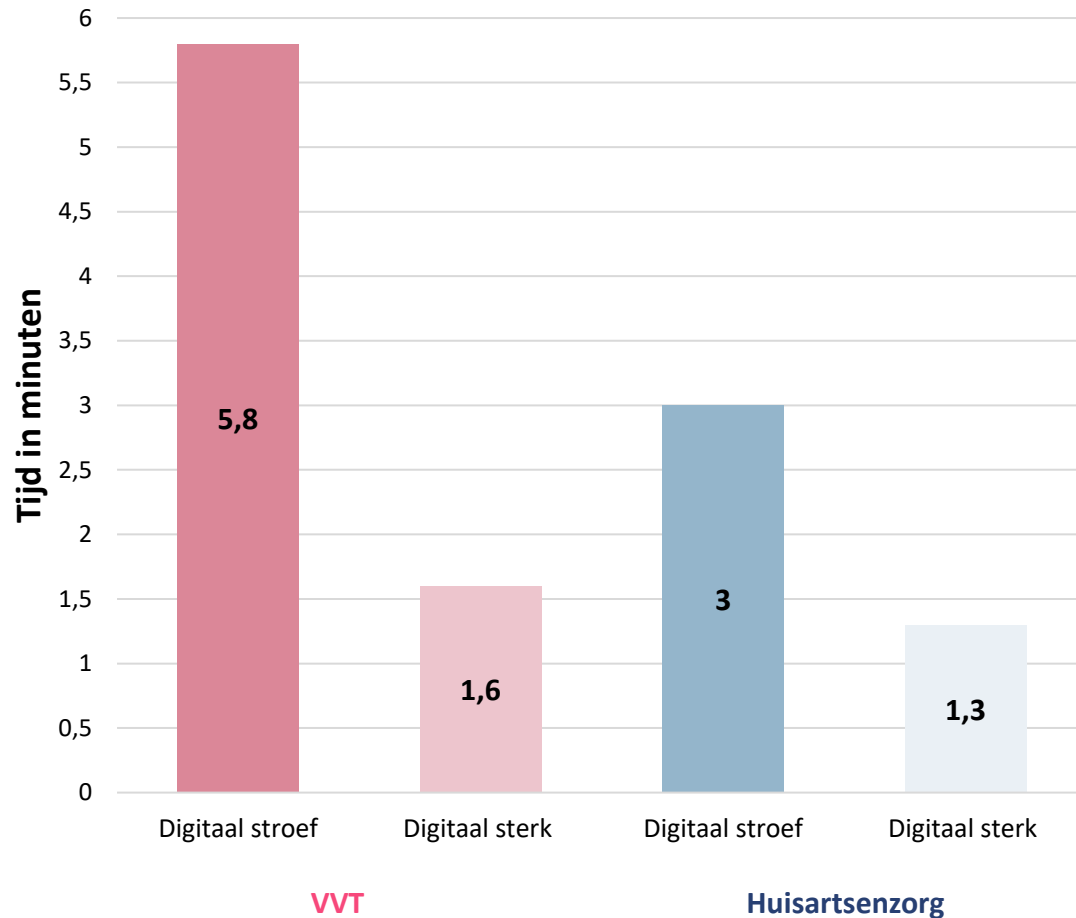
- a) Minder dan 1 minuut
- b) Tussen de 1 en 2 minuten
- c) Tussen de 2 en 3 minuten
- d) Meer dan 3 minuten





Wat zijn de onderzoeksresultaten?

Een tekst typen



- **VVT**: ruim 4 minuten verschil
- **Huisartsenzorg**: ruim 1,5 minuut verschil

De langzaamste deelnemer
had 519 seconden (**ruim 8,5
minuten**) nodig



Belangrijkste uitkomsten



In de huisartsenzorg naar
schatting ruim
4 uur (261 minuten)
tijdverlies per week aan 12
digitale basishandelingen

In de Verpleging, Verzorging
en Thuiszorg (VVT) naar
schatting ruim 2 uur (133
minuten) tijdverlies per
week aan 12 digitale
basishandelingen



Grootste tijdwinst ligt bij:

- Werken in het ECD/HIS
- Teksten typen
- E-mails opstellen





**Wat is de potentiële tijdwinst in
jouw organisatie?**

Rekentools

- Twee rekentools om de **potentiële tijdwinst** voor jouw organisatie of team te berekenen:



- **VVT**
 - of andere langdurige zorg, zoals gehandicaptenzorg, landurige GGZ, maatschappelijke ondersteuning
- **Huisartsenzorg**
 - of andere curatieve zorg, zoals ziekenhuiszorg, GGZ behandeling

Rekentool tijdwinst door digitale vaardigheden - VVT



Instructie:

Vul hieronder in hoe vaak de VVT-medewerkers binnen jouw werk de twaalf digitale handelingen gemiddeld uitvoeren in een werkweek van 32 uur. Je kunt zelf bepalen of je dit invult op **individueel**, **team**-, **afdelings**- of **organisatieniveau**. Kies het niveau dat voor jou handig is: een kleinere groep (bijv. per team) is vaak preciezer in te schatten, terwijl een berekening op organisatieniveau direct een breder inzicht geeft maar een grovere schatting is.

Toelichting op de digitale handelingen:

De onderstaande 12 digitale handelingen zijn gebaseerd op de zelfscan VVT van Digivaardig in de Zorg, en zijn geselecteerd omdat ze in de praktijk regelmatig voorkomen (ongeacht de specifieke functie) en inefficiënt kunnen verlopen bij beperkte digitale vaardigheden. Schat zo goed mogelijk in **hoe vaak** medewerkers deze handelingen gemiddeld uitvoeren in hun werk. Als je verwacht dat medewerkers een bepaalde handeling eigenlijk zouden moeten uitvoeren, maar dit nu nauwelijks doen omdat ze er moeite mee hebben, kun je twee scenario's overwegen:

- **Gevenste situatie:** vul in hoe vaak je zou willen dat ze de handeling uitvoeren (of hoe vaak het gangbaar zou moeten zijn). Dit scenario laat zien hoeveel extra tijd digitaal stroom medewerkers nodig hebben wanneer zij de taken daadwerkelijk zelf uitvoeren ten opzichte van digitaal sterke medewerkers.

- **Huidige situatie:** vul het actuele gedrag in (bijvoorbeeld nooit). Dit geeft inzicht in het huidige tijdverlies, maar geeft waarschijnlijk een onderschatting omdat medewerkers de handeling vermijden.

Je kunt desgewenst beide scenario's invullen (bijvoorbeeld twee berekeningen uitvoeren) om het geschatte verschil in tijdverlies te bekijken.

Frequentie van digitale handelingen

Vul voor elke digitale handeling in hoe vaak deze gemiddeld per medewerker wordt uitgevoerd. Ga hierbij uit van een medewerker met een **dienstverband van 32 uur per week**. Indien een handeling in de huidige situatie niet of nauwelijks wordt uitgevoerd, maar eigenlijk **wél** zou moeten, zie dan de toelichting op de digitale handelingen hierboven voor het invullen.

Digitale handeling	Frequentie
1. Informatie opzoeken op het portaal/intranet	Nooit
2. Map aanmaken op bureaublad	Nooit
3. Tekst kopiëren en plakken naar Word	Nooit
4. Tekst opmaken in Word	Nooit
5. Word-bestand opslaan als PDF	Nooit
6. Nieuwe e-mail opstellen en ontvangers toevoegen	Nooit
7. Tekst typen	Nooit
8. Afbeelding downloaden en toevoegen aan e-mail	Nooit
9. Geprint document digitaliseren	Nooit
10. Clientinformatie opzoeken en wijzigen in het ECD	Nooit
11. Reiskosten declareren	Nooit
12. Scherm vergrendelen	Nooit



Aantal digitaal stroom medewerkers

Hoeveel digitaal stroom medewerkers zijn er naar schatting binnen de groep (team/afdeling/organisatie) die je hebt gekozen? **Vul hier een absoluut aantal in, geen percentage.**

Aantal digitaal stroom medewerkers:

0

Definieer digitaal stroom medewerkers: dit zijn medewerkers die duidelijk moeite hebben met het gebruik van digitale systemen en applicaties. Zij beschikken over beperkte digitale vaardigheden en hebben **merkbaar meer tijd nodig** om digitale taken uit te voeren dan hun digitaal sterke collega's. Denk bijvoorbeeld aan moeite met handelingen zoals het opstellen van e-mails, teksten typen of werken in het ECD. Let op dat het hier om een schatting gaat – sommige medewerkers hebben mogelijk moeite maar laten dit niet duidelijk merken. In het Onderzoek tijdwinst door digitale vaardigheden gaan we ervan uit dat de **25% langzaamste deelnemers** digitaal stroom zijn. Dit percentage kan echter variëren per team, afdeling of organisatie. Vul dus het aantal medewerkers in dat volgens jou realistisch is.

Indicatie tijdverlies

Op basis van jouw invoer berekent de tool hoeveel extra tijd de digitaal stroom medewerkers in een **typische werkweek van 32 uur kwijt** zijn aan de bovenstaande twaalf digitale handelingen, in vergelijking met digitaal sterke medewerkers. Met andere woorden: dit is het **tijdverlies per week** door beperkte digitale vaardigheden binnen jouw gekozen groep. Hierbij moet worden opgemerkt dat het werk doorgaans bestaat uit veel meer digitale handelingen dan de twaalf die hier zijn meegenomen. Het daadwerkelijke tijdverlies ligt dus waarschijnlijk hoger.

Extra tijd die digitaal stroom medewerkers **wekelijks** **gezamenlijk kwijt** zijn (t.o.v. digitaal sterke collega's):

0,0

uren per week

Ofwel per digitaal stroom medewerker is dit:

0,0

uren per week

Dit is gelijk aan:

0%

van de tijd in een werkweek van 32 uur

Disclaimer: Deze rekentool is bedoeld als bewustwordingsinstrument en geeft een indicatieve schatting van het mogelijke tijdverlies door beperkte digitale vaardigheden. De uitkomsten zijn afhankelijk van subjectieve inschattingen, zoals het aantal digitaal stroom medewerkers en de frequentie van digitale handelingen, en een indicatie van de benodigde tijd op basis van het Tijdwinstonderzoek door digitale vaardigheden. Hierdoor zijn de berekende uren per week geen exacte weergave van de werkelijkheid, maar een hulpmiddel om inzicht te geven in de orde van grootte van het probleem.

Deze rekentool laat vooral zien dat er potentieel tijd te winnen is wanneer medewerkers hun digitale vaardigheden verbeteren. Het gaat dus minder om de precieze berekende uitkomst in uren, en meer om het zichtbaar maken van de urgentie en de kansen die er liggen voor. Voor meer informatie over het onderzoek ga naar: <https://www.digivaardigindezorg.nl/tijdwinstonderzoek--digitale-vaardigheden-in-de-zorg/>

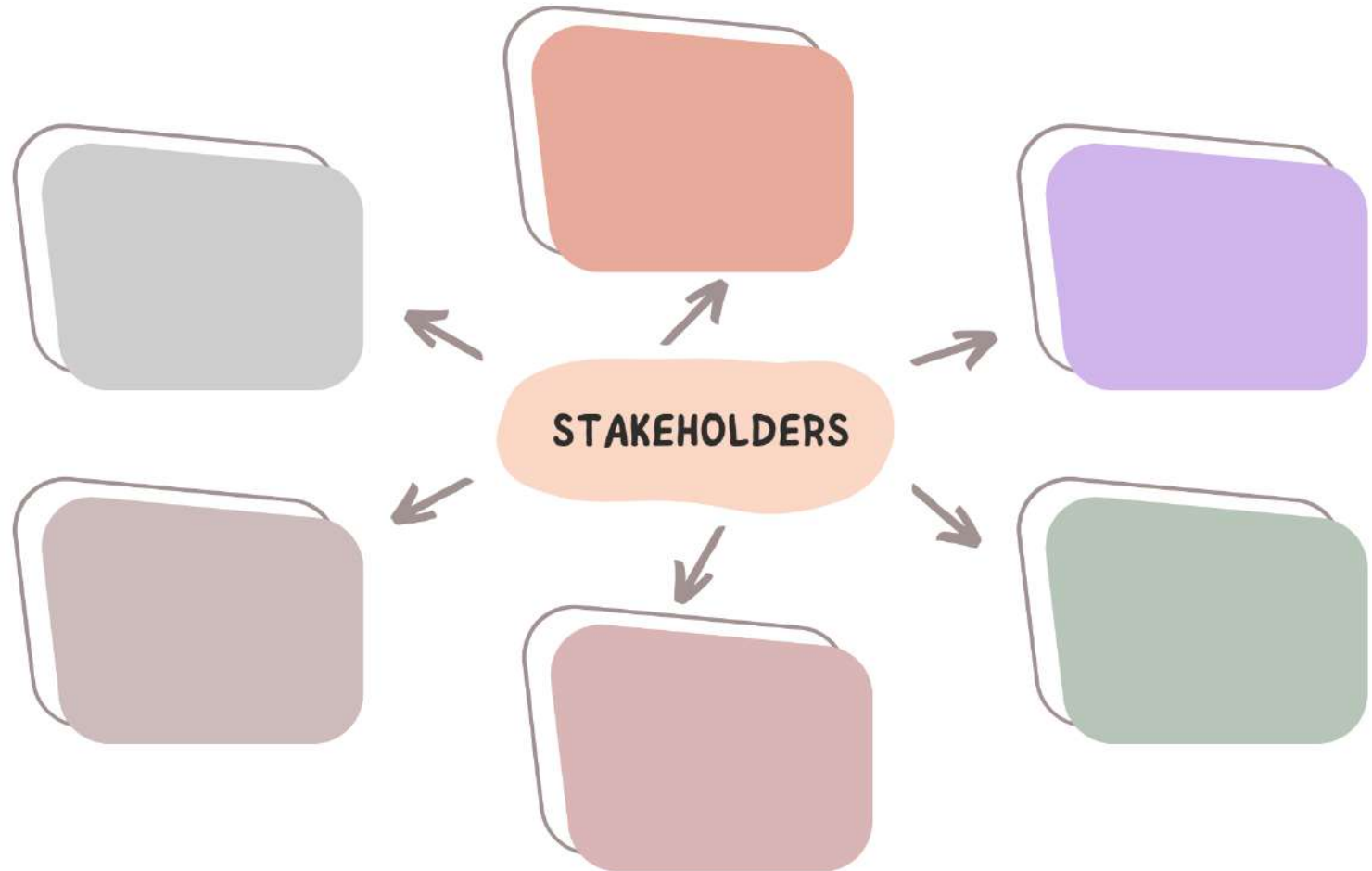


Wie moet ik overtuigen?

‘Stakeholder mapping’



- Wie te betrekken?
- Wat zijn hun drijfveren?
- Wat zijn hun bezwaren?





Welke barrières zijn er?

Barrière-brainstorm: waarom verloopt dit (nog) niet optimaal?



1. Wat houdt jullie organisatie op dit moment het meest tegen om digitale vaardigheden te verbeteren?
2. Welke overtuigingen of gewoontes zitten in de weg?
3. Welke organisatorische factoren spelen mee?
4. Welke misstanden bestaan er rond tijdwinst of digitale vaardigheden?



Waar doet het pijn?



- Wat kost deze barrière aan tijd, frustratie of kwaliteit?
- Wie merkt hier het meeste van? (zorgprofessional, cliënt/patiënt, manager)



Acties die wél werken



1. Wat kan er al binnen 2 weken worden opgelost?
2. Welke kleine gedragsveranderingen leveren direct winst op?
3. Wat zou helpen om collega's of managers mee te krijgen?
4. Welke randvoorwaarden moeten er beter geregeld worden?
 - *Scholing, uitleg, handleidingen, ICT-support, tijd in het rooster*
5. Wat zouden jullie morgen al kunnen proberen zonder dat iemand toestemming hoeft te geven?

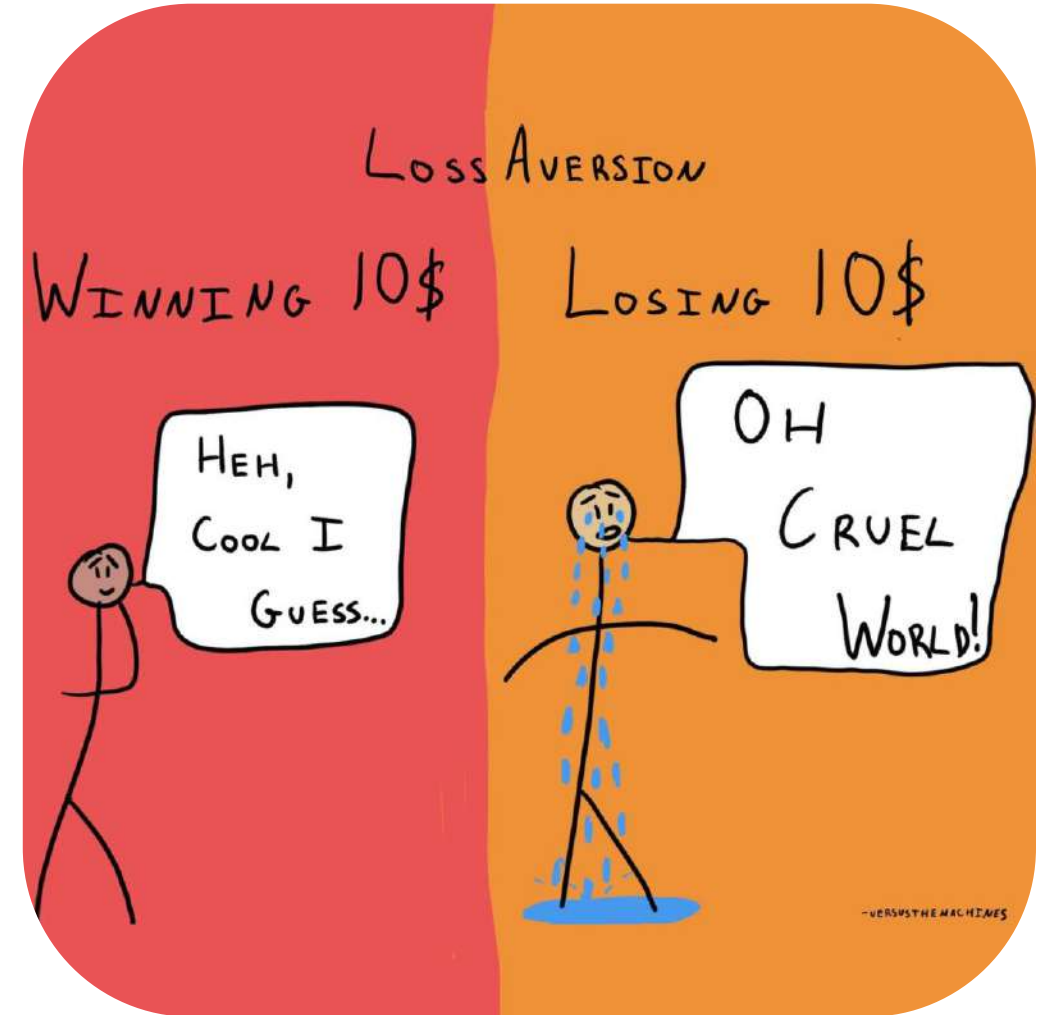


Hoe krijg je stakeholders mee?

Stakeholders motiveren



- Motivatieprincipes → loss aversion
- Welke argumenten werken bij **managers**?
- Welke argumenten werken bij **collega's**?
- Managers, ICT, planners, ambassadeurs: iedereen heeft een andere drijfveer



Wat kun je beter níet doen?



- Grote plannen zonder kleine stappen
- Digitale vaardigheden framen als 'extra werk'
- Alleen zenden ("jullie moeten...")
- Te veel focussen op techniek i.p.v. gedrag
- Geen tijd reserveren om te oefenen
- Veranderen zonder successen te laten zien

Wél doen:

- *Klein beginnen*
- *Echte voorbeelden*
- *Tijdwinst zichtbaar maken*
- *Samen leren*
- *Successen breed delen*

Aanbevelingen uit het onderzoek



1. Investeer in digitale vaardigheidstraining
2. Maak oefenen veilig en laagdrempelig
3. Stimuleer digitale hulp in de praktijk
4. Ontwikkel eenvoudige handleidingen
5. Voorzie in tools en software
6. Verhoog het cyberbewustzijn
7. Motiveer medewerkers

Bekijk ook de
[Handreiking digitale
vaardigheden | ZonMw](#)
met tips om aan de slag
te gaan met digitale
vaardigheden van
zorgmedewerkers

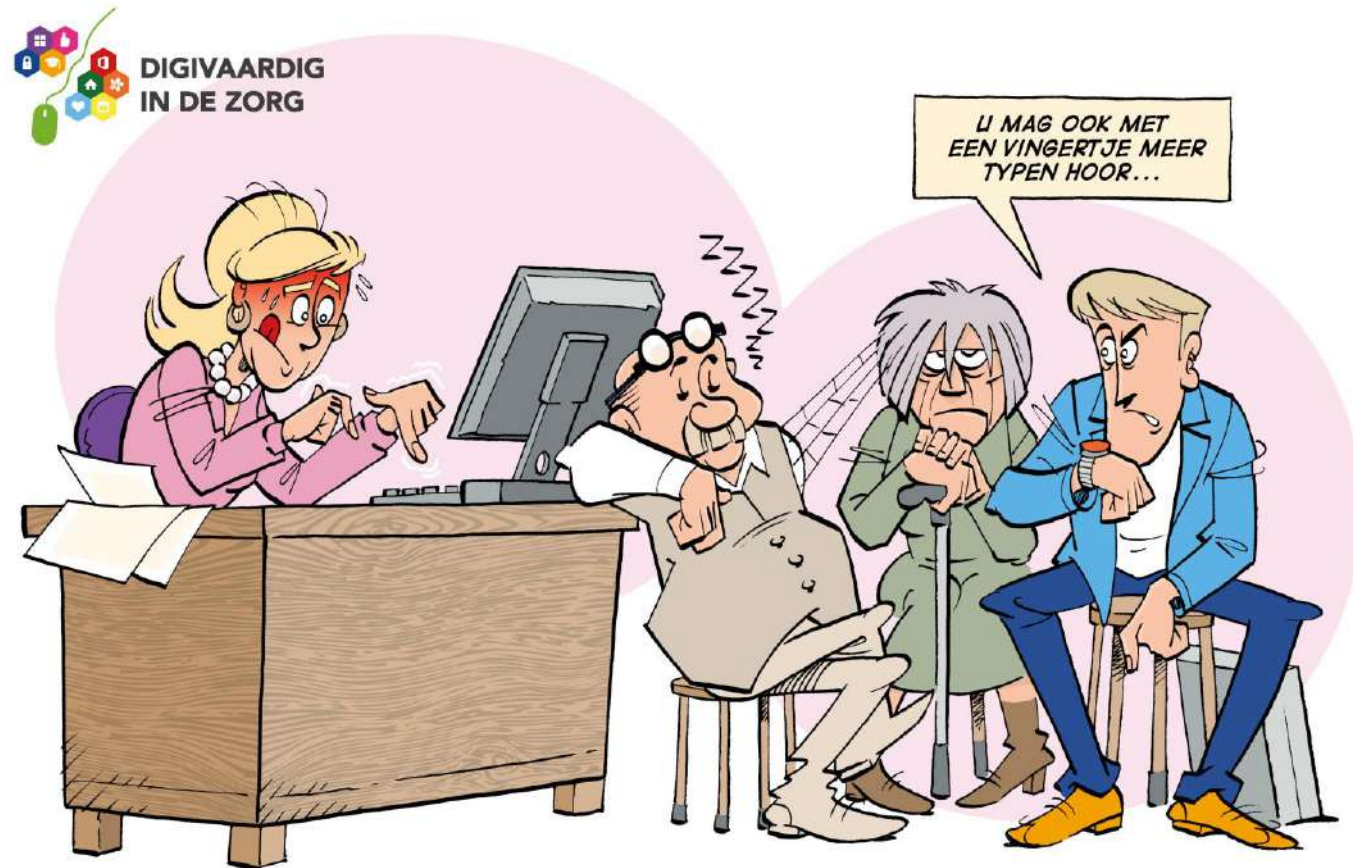


Communicatietoolkit



Digivaardig in de Zorg heeft ook een **communicatietoolkit** ontwikkeld met inspirerende en ludieke middelen om medewerkers te motiveren om met digivaardigheid aan de slag te gaan

- *Infographics*
- *Cartoons*
- *Animaties*
- *Samenvatting resultaten onderzoekers*
- *Posters*
- *Powerpoint download voor projectleiders*
- *Interviews*



Bedankt voor jullie aandacht!





Download hier het
Onderzoeksrapport,
rekentool en
communicatie toolkit



Meer over een business
case voor digivaardigheid



Verzorgd door

Diede Smit – d.smit@zorgfocuz.nl

Claire Kos – c.kos@zorgfocuz.nl

<https://www.digivaardigindezorg.nl/tijdwinstonderzoek-digitale-vaardigheden-in-de-zorg/>

Tijd en kosten -
Digivaardig in
de zorg (2023)

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

