

Competentiekit



Competentiekit: **op weg naar digivaardige medewerkers**



FWG

Progressional
People

Competentiegericht werken



Competenties maken zichtbaar welk gedrag nodig is om goed te functioneren en mee te groeien met veranderingen in het werk. Ze beschrijven niet zozeer kennis of vaardigheden, maar vooral concreet gedrag dat laat zien hoe iemand omgaat met situaties, collega's en nieuwe ontwikkelingen. Daarmee vormen competenties een praktisch hulpmiddel bij selectie, ontwikkeling en beoordeling.

Door gedrag te benoemen en bespreekbaar te maken, krijgen medewerkers en leidinggevendenden een gezamenlijke 'taal'. Dat helpt om te zien wat al aanwezig is, wat verder ontwikkeld kan worden en welke ondersteuning daarbij past. Zo ontstaat een beter beeld van de match tussen medewerker, functie en organisatie.

Met deze publicatie willen we je, als werkgever, laten zien hoe je competenties kunt gebruiken om ontwikkeling concreet en toepasbaar te maken. De gekozen competenties zijn voorbeelden - het gaat erom dat je inzicht krijgt in hoe gedrag richting kan geven aan leren en ontwikkelen. In deze publicatie gaan we in op het thema digivaardigheden.

Het belang van digivaardigheid



Digitalisering is een belangrijke ontwikkeling in de zorg. Naast de zorgtaken hebben zorgprofessionals steeds vaker digitale vaardigheden nodig om hun werk goed te kunnen (blijven) doen. Denk maar aan het verwerken en opslaan van gegevens van patiënten en cliënten, het veilig omgaan met persoonlijke gegevens en het werken in applicaties. We zien dat werkgevers daardoor meer behoefte hebben aan handvatten om (het belang van) digitale vaardigheden bij hun medewerkers onder de aandacht te brengen en te ontwikkelen. Bovendien zullen werkgevers duidelijk moeten zijn over wat ze van medewerkers verwachten op het gebied van ‘digivaardigheid’. FWG Progressional People werkt samen met de coalitie Digivaardig om digivaardigheden binnen de zorg te versterken.

Benodigde competenties voor digivaardigheid

FWG heeft geanalyseerd welk gedrag medewerkers helpt om mee te kunnen bewegen met digitale ontwikkelingen. Twee competenties springen daarbij in het oog: **zelfontwikkeling** en **flexibiliteit**. Deze competenties laten zien in welke mate medewerkers bereid zijn om te leren, nieuwe digitale toepassingen te verkennen en zich aan te passen aan een veranderende werkomgeving.

Hierna lichten we deze twee competenties verder toe. Bij elke competentie beschrijven we welk concreet gedrag daarbij hoort. Ook geven we voorbeelden van ontwikkel-tips: wat een medewerker zelf kan doen, hoe de leidinggevende kan ondersteunen en welke rol HR daarbij kan spelen.

1

Digivaardig: de competentie **zelfontwikkeling**

Beschrijving van de competentie zelfontwikkeling

Een belangrijke competentie voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden is zelfontwikkeling. Digitale ontwikkelingen gaan snel, waardoor medewerkers continu nieuwe kennis moeten verwerven en hun vaardigheden moeten blijven bijschaven om mee te kunnen in de veranderingen.

We omschrijven zelfontwikkeling als: open staan voor verandering en willen leren en ontwikkelen. Ernaar streven om jezelf te ontwikkelen en het beste uit jezelf te halen. Je ervaringen en observaties benutten om je eigen gedrag en houding wezenlijk aan te passen en daardoor te groeien.

Concreet gedrag bij de competentie zelfontwikkeling

In de praktijk laat iemand met deze competentie gedrag zien zoals:

- nieuwsgierig zijn naar nieuwe kennis en ontwikkelingen en deze toepassen in de praktijk.
- actie ondernemen, zoals het oefenen met applicaties of het volgen van trainingen of opleidingen, om vitaal en inzetbaar te blijven en bij te blijven in het eigen vakgebied of bij veranderende omstandigheden.



Ontwikkeltips bij de competentie zelfontwikkeling

Voor de medewerker

Leer van én met collega's. Kijk mee met collega's die ergens goed in zijn, maar deel ook zelf je kennis met collega's. Vraag elkaar regelmatig: "kan dit slimmer?"

Voor de leidinggevende

Bied een veilige leeromgeving. Zorg dat medewerkers fouten mogen maken en de tijd krijgen om nieuwe vaardigheden te oefenen. Deel bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg/individueel gesprek wat je zelf onlangs hebt geleerd en wat je daarin lastig vond.

Voor HR

Train managers in hoe zij medewerkers kunnen begeleiden in hun ontwikkeling, help hen bij het voeren van effectieve ontwikkelgesprekken en bij hoe ze de juiste leermogelijkheden kunnen faciliteren. Neem bijvoorbeeld in het inwerkprogramma een module op om ontwikkeling op digitaal gebied met medewerkers bespreekbaar te maken. Of stuur leidinggevendenden in voorbereiding op ontwikkelgesprekken een aantal voorbeeldvragen en tips toe om ze alert te maken.

Tips voor de leidinggevende: zoekvaardigheden

Besteed, eventueel samen met de digicoach of applicatiebeheerder, aandacht aan de zoekvaardigheden van je medewerkers. Waar kunnen ze in welk systeem zelf informatie vinden met een helpfunctie. Welke tips vind je op YouTube? Hoe kun je de F1-knop als sneltoets gebruiken om hulp te zoeken? Veel digitale starters vinden het bovendien spannend om de helpdesk te bellen. Die onzekerheid kan verkleind worden door de helpdeskmedewerkers een gezicht te geven en ze te laten herhalen aan de telefoon of via mail dat geen vraag te veel is. Leer mensen ook hoe ze een goede vraag kunnen stellen aan de ICT-servicedesk, zodat ze betere antwoorden krijgen.

Digivaardig: de competentie **flexibiliteit**

Beschrijving van de competentie flexibiliteit

Voor het ontwikkelen van digivaardigheden is ook de competentie flexibiliteit belangrijk. Digitalisering brengt voortdurend veranderingen met zich mee: nieuwe systemen, andere werkwijzen en een verschuiving in rollen en verantwoordelijkheden. Medewerkers die flexibel zijn, kunnen hier goed op inspelen. Zij schakelen gemakkelijk tussen verschillende taken, passen hun werkwijze aan nieuwe omstandigheden aan en blijven effectief, ook als iets anders loopt dan gepland.

Flexibiliteit helpt medewerkers om digitale ontwikkelingen niet als bedreigend, maar als kans te zien. Door met een open houding te reageren op vernieuwingen, dragen zij bij aan een organisatie die wendbaar en toekomstgericht is. We omschrijven flexibiliteit als: omgaan met veranderende omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en mensen, door de eigen werkwijze of gedragsstijl aan te passen. Op een constructieve manier reageren op veranderingen en nieuwe informatie.

Concreet gedrag bij de competentie flexibiliteit

In de praktijk laat iemand met deze competentie gedrag zien zoals:

- het aanpassen van de eigen manier van werken bij veranderende digitale processen of nieuwe systemen.
- positief reageren op onverwachte situaties en zoekt actief naar oplossingen als iets niet werkt zoals verwacht.
- effectief blijven functioneren, ook bij tegenvallende resultaten of veranderingen in prioriteiten.
- bereidheid tonen om nieuwe manieren van werken te proberen en ervaringen delen met collega's.



Ontwikkeltips bij de competentie **flexibiliteit**

Voor de medewerker

Oefen met kleine veranderingen in je werk. Probeer bijvoorbeeld een nieuwe digitale werkwijze en reflecteer op wat dit oplevert. Vraag een collega hoe hij of zij met digitale innovaties omgaat en leer van die aanpak.

Voor de leidinggevende

Stimuleer een open houding ten opzichte van verandering. Bespreek in het team welke digitale veranderingen eraan komen en geef ruimte om te oefenen. Benoem niet alleen wat nog lastig is, maar ook wat goed gaat. Laat zien dat flexibiliteit een leerproces is.

Voor HR

Bied trainingen of leervormen aan die helpen omgaan met verandering, zoals workshops over veerkracht of leren werken met nieuwe digitale systemen. Ontwikkel daarnaast tools voor leidinggevendenden om veranderingen stapsgewijs te begeleiden, bijvoorbeeld checklists of voorbeeldvragen om gesprekken hierover te voeren.

Tips voor de leidinggevende: omgaan met weerstand

Wat als er geen flexibiliteit merkbaar is bij een digitale verandering? Of dat er zelfs weerstand ontstaat bij je medewerkers rondom het thema digitale vaardigheden? Het nut uitleggen van digitalisering en digitale vaardigheden voor de zorg is belangrijk, maar waak ervoor dat je in de overtuigingsstand belandt. Heel concreet: eindig je zinnen in een gesprek met iemand met weerstand niet met een uitroepteken maar met een vraagteken. Ontdek waar de weerstand vandaan komt. Blijf in verbinding, blijf in gesprek en luister. Geef garanties waar het kan, stel grenzen en spreek je verwachtingen uit. Bied hulp aan maar voorkom een overdosis aan argumenten die bij de ander alleen maar leiden tot meer tegenargumenten.

Sollicitatievragen ter inspiratie

Niet alleen voor bestaande medewerkers is het waardevol om zich met behulp van competenties te ontwikkelen in het digitale werken. Hier kan ook al aandacht voor zijn bij het aannemen van nieuwe medewerkers. Vraag er eens extra naar tijdens het sollicitatiegesprek, bijvoorbeeld met deze vragen:

“Kun je een voorbeeld geven van een digitale verandering waar je eerst weerstand bij voelde maar toch in bent meegegaan? Waar zat voor jou het kantelpunt?”

“Hoe zou je jezelf omschrijven als het om digitaal werken in je huidige baan gaat? Waar zie je ontwikkelmogelijkheden?”

“Beschrijf een situatie waarin technologie zorgde voor meer eigen regie bij je cliënten. Welke rol had jij daar zelf in?”

“Wanneer heb jij voor het laatst iets moeten uitzoeken in een nieuw digitaal systeem of digitale tool zonder uitleg? Hoe heb je dat aangepakt? Wat was je eerste stap?”

Digivaardigheid in functiebeschrijvingen

Wil je digivaardigheden en de aandacht voor competenties ook opnemen in je functiebeschrijvingen? In dat geval hebben we een aantal voorbeelden beschikbaar ter inspiratie.

Contact

Voor meer inspiratie over digitale vaardigheden kun je terecht bij de Coalitie Digivaardig.

Ben je nieuwsgierig geworden naar de competenties voor het ontwikkelen van digivaardig zijn? Of over het matchen van medewerkers op basis van competenties? Wil je over het algemeen meer weten over competenties? Neem contact op met Liesbeth Heuts, arbeids- en organisatiepsycholoog bij FWG via lheuts@fwg.nl. We denken graag mee.

Utrecht, februari 2026
FWG Progressional People