

'Je kunt niet meer werken zonder digitale vaardigheden'

tekst Naomi van Esschoten | illustraties Studio Kwadraat/ Mark van Herpen

Zonder digitale handigheid kun je jouw werk niet meer goed uitvoeren. Dat vindt Suzanne Verheijden, programmamanager digitale vaardigheden en opleider van digicoaches. 'Maar werkgevers moeten er wel alles aan doen om te ondersteunen dat je die vaardigheden opdoet.'

Wie een verwijsbrief wil opslaan in het HIS moet van het Word-document een pdf maken. 'Veel doktersassistenten doen dat door eerst de brief te printen, dan in te scannen en vervolgens naar zichzelf te mailen om het in het HIS te uploaden. Die werkwijze is behoorlijk omslachtig, want het kan ook met een paar klikken vanuit Word', vertelt Suzanne. 'Als je dat soort handigheidjes kent, scheelt dat veel tijd. Het geeft je bovendien meer zelfvertrouwen en werkgeluk en maakt de kans op fouten kleiner.'

Mensenwerk

Maar veel doktersassistenten zijn niet zo digitaal vaardig. 'Dat ligt lang niet altijd aan de medewerker', haast Suzanne zich te zeggen. 'Er zijn veel programma's die niet intuïtief werken en elke keer updates of dubbele registraties maken het werken ook lastig. Daarnaast zijn doktersassistenten, jong en oud, vaak niet opgeleid om digitaal te werken. Zo hebben jongere assistenten vaak moeite met mailen, bestandsbeheer en privacy.'

Stress en zenuwen

Doktersassistenten zijn daarin overigens niet alleen, ziet Suzanne. 'In 2017 deed ik onderzoek bij een grote



Illustratie: Studio Kwadraat/Mark van Herpen

Wie is Suzanne Verheijden?



Suzanne Verheijden is programmamanager digitale vaardigheden. Maar je komt haar ook tegen als trainer, zoals twee weken geleden op het NVDA Kennisfestival. En ze leidt vanuit Buro StrakZ digicoaches op: collega's die andere collega's uitleg geven en helpen om digivaardiger te worden. Ook ontwikkelde zij het landelijke programma Digivaardig in de zorg. Vaker praktische tips van Suzanne? Luister dan op vrijdagochtend naar haar korte podcast *De toekomst van zorg in 2 minuten*.



zorgorganisatie naar digitale vaardigheden. Daarin vertelde een medewerker dat ze bijvoorbeeld niet meer de computer durfde te gebruiken omdat ze per ongeluk de scriptie van haar dochter had weggegooid, en iemand wist niet hoe ze haar reiskosten moest declareren en was bang om dat aan collega's te vragen. Heel veel mensen krijgen stress en zenuwen van al die digitalisering.'

Meer en meer

Tegelijkertijd is de urgentie hoog om die digitale vaardigheden onder de knie te krijgen. 'Agendaverzoeken versturen, bestandsbeheer, slim werken in het HIS: alle taken die je dagelijks doet, vragen digitale handigheid. Bovendien zien collega's en patiënten de doktersassistent vaak als vraagbaak. En er komt alleen maar meer bij: van triage op afstand tot werken in het digitale patiëntenportaal.'

Ai, AI

De volgende ontwikkeling staat alweer voor de deur: de komst van programma's met kunstmatige intelligentie (AI), bijvoorbeeld ChatGPT, Sendi of Juvoly QuickConsult. 'Hartstikke handig om mails op te stellen, standaardantwoorden te geven, notulen te maken of samenvattingen te genereren. Maar je kunt AI pas veilig gebruiken als je

Digitaal vaardig? Dat levert tijd op!

Uit het Tijdwinstonderzoek Digitale Vaardigheden in de Huisartsenzorg en Ouderenzorg blijkt dat Digitaal 'stroeve' medewerkers in de huisartsenpraktijk maar liefst 4 uur en 20 minuten meer tijd kwijt zijn aan werken met de computer dan digitaal sterke medewerkers. Daarom vind je op www.burostrakz.nl onder het kopje Gratis allerlei handige tips, een boekje en kennissnacks.

basisvaardigheid op orde is. In de Europese AI-verordening van 2024 is zelfs vastgelegd dat iedereen die werkt met AI, ook "AI-geletterd" moet zijn: kennis van hoe het werkt en wat de risico's zijn (zie ook de rubriek 'Uit het veld', red.).'

Aan de slag

Daarom pleit Suzanne ervoor dat elke doktersassistent zich digitaal ontwikkelt. 'Je kunt dit beroep niet goed meer uitoefenen zonder stevige digitale basisvaardigheden. Ook de werkgever heeft hierin een verantwoordelijkheid. Werkgevers moeten digitale starters goed ondersteunen. Met cursussen, een digicoach en ook met er echt tijd voor vrijmaken. En ja, het is spannend en moeilijk en misschien niet de reden waarom je voor het vak hebt gekozen. Maar als je nu niet op de rijdende trein stapt, kun je de ontwikkelingen straks niet meer bijbenen.'

'Ik had heel wat uit te leggen'

Oeps, foutje! Een digiblooper overkomt iedereen weleens. Ook een expert als Suzanne Verheijden zelf.

'Toen mijn moeder actief werd op de pc, stuurde ze me via de mail een rare foto van een man met een blote buik. Ik had net mijn beste vriendin aan de telefoon en wilde de mail aan haar doorsturen. Je raadt het al: ik stuurde de mail niet aan haar, maar aan mijn moeder. Met de tekst: "Mijn moeder zit duidelijk in een midlifecrisis. Hoe ze aan die foto kwam, weet ik nog steeds niet. Maar ik was haar daarna wel uitleg verschuldigd!'

Een goede start

Hoe kunnen assistenten die graag de eerste stap willen zetten, dat doen? Suzanne geeft drie tips: 'Inventariseer eerst met je team welke digitale werkzaamheden veel tijd kosten. En kijk wat er van je verwacht wordt aan vaardigheden. Op de website digitaalvaardigidezorg.nl vind je daarvoor een handige zelfscan. De volgende stap is om een digicoach in de praktijk op te leiden die collega's gaat ondersteunen. En de derde stap is: gun jezelf tijd om nieuwe kennis op te doen.'

Schakel

En wat levert dat uiteindelijk op? 'Nu investeren is straks profiteren', belooft Suzanne. 'Met een goede training wordt veel werk minder tijdrovend en krijg je meer plezier in taken die je dagelijks moet doen. Wie weet word je zelf wel digicoach. Naast collega's helpen kun je ook beter in gesprek met ICT-ontwikkelaars en leveranciers over wat er beter kan in de programma's die de praktijk gebruikt. Digivaardig worden maakt je werk dus niet alleen een stuk leuker, maar biedt ook de kans om je vak te verdiepen en te verbreden.' •