

# Hoofdpunten onderzoek programma Digitale Vaardigheden

Sinds januari 2019 loopt het programma Digitale Vaardigheden bij 14 VVT-organisaties in het werkgebied van werkgeversorganisatie Utrechtzorg. Mede dankzij de financiering van het Zilveren Kruis worden individuele medewerkers op maat begeleid door medewerkers met de rol digicoach. Elke organisatie heeft een eigen projectleider en wordt ondersteund door het programmamanagement van Utrechtzorg.

Het **doel** van het programma is: kwaliteit van zorg en efficiency van werken verbeteren door het verbeteren van de digitale vaardigheden van alle medewerkers. Het 'motto' van het programma is: *meer tijd voor de client, prettiger werken voor jou.*

Het **effect** van het programma is op verschillende manieren onderzocht (door Jet Zantvoord). Bij de start beoordeelden medewerkers hun eigen digitale vaardigheden aan de hand van een zelfscan. Gedurende het project werden projectleiders, digicoaches en medewerkers geïnterviewd. Een jaar na de start van het project vulden medewerkers een evaluatievragenlijst in.

Sommige medewerkers doen hun rapportages op papier, die vervolgens niet worden overgenomen in het dossier. Een projectleider: "We zetten in op persoonsgerichte zorg, maar als de rapportage van gisteren niet in het dossier staat, dan kun je vandaag ook niet adequaat handelen." De zorgen over medewerkers die niet zelf in het elektronisch cliëntendossier kunnen zijn groot. "Zij kunnen bijvoorbeeld niet zien of er slijkgevaar is, of als er iets in het dieet is veranderd. Dat zijn de grootste risico's: als er situaties zijn veranderd waar zij niet van op de hoogte zijn."



## Top 10 resultaten en inzichten

- 1 Uit de evaluatie van de **zorgmedewerkers** blijkt **16% digitaal starter** te zijn. Voor de 55-plusser is dat 1 op de 4.
- 2 Digitale starters creëren een succesvol '**afschuifstelsel**' om onder hun digitale taken uit te komen.
- 3 Starters die **open staan voor hulp** worden geholpen door collega's en een digicoach. Het vermoeden is dat er nog steeds medewerkers onder de radar zijn gebleven.
- 4 Digitale starters die **vaardiger** worden, werken **zelfstandiger**, hebben **meer zelfvertrouwen** en voelen zich meer een **onderdeel van hun team**.
- 5 **Digicoaching** blijkt de belangrijkste succesfactor in de gekozen aanpak. Zichtbaarheid, een proactieve benadering en een bekend gezicht maken een digicoach succesvol.
- 6 Digitale starters maken afspraken met de digicoach, maar vinden het ook fijn dat de digicoach beschikbaar is voor een snelle vraag. De wetenschap dat er een **digicoach aanwezig is op locatie**, maakt dat de starter meer durft.
- 7 Het werken aan digitale vaardigheden loont! Digitale starters geven aan met grote sprongen digitaal vaardiger te zijn geworden: van een **4,4 naar 6,4**.
- 8 Medewerkers die groeien in hun digitale vaardigheden, gaan ook **anders kijken** naar nieuwe technologieën. Ze zien het als iets wat ze kan helpen, in plaats van wat ze in de weg staat.
- 9 Leidinggevendens spelen een cruciale rol. Het **stimuleren van hun medewerkers** draagt bij aan hun ontwikkeling en de mate waarin het onderwerp bespreekbaar is binnen het team.
- 10 **Collega's** blijken belangrijke aanjagers te zijn in het **motiveren** van starters om met hun digitale vaardigheden aan de slag te gaan en kunnen die rol verder vergroten als ze geen digitale taken meer overnemen van hun minder vaardige collega's.

Medewerkers zien digicoaching als het centrale onderdeel van het project en zijn er zeer positief over. “De digicoach is een verademing”, zegt een starter. “Ze begeleidt je zo ontiegelijk goed!” Gecoachte medewerkers zijn dankbaar voor de persoonlijke begeleiding en waarderen de geduldige, positieve houding van digicoaches.

“Ik heb mijn collega’s niet meer voor van alles nodig. Ik heb het gevoel dat mijn baan eindelijk weer van mij is, snap je?”

- Een digitale starter -

Op de vraag: ‘In hoeverre hebben jullie de digitale starter bereikt’, is het antwoord van zowel projectleiders als digicoaches steevast: ‘deels’. Een projectleider licht dit toe: “Ik denk dat we de digitale starter bereikt hebben die zelf denkt: ‘Ik wil mezelf ontwikkelen’ of: ‘Als mijn collega het doet, dan durf ik ook’. Maar ik denk ook dat er nog een groep is die we nog niet bereikt hebben, omdat ze niet bereikt willen worden.”

### Kortom

Het werken aan digitale vaardigheden loont; digitale starters zijn maar liefst 2 punten vaardiger geworden op een tien-puntsschaal. Maak het verbeteren van de digitale vaardigheden niet te vrijblijvend. De keuze die medewerkers hebben is hoe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen.



► [Bekijk het volledige onderzoeksrapport.](#)

## Top 10 aanbevelingen

- 1 Het is belangrijk voor een digicoach om **zichtbaar te zijn op een locatie**. Dit werd niet gerealiseerd in contracten van 4 uur per week. Het is belangrijk dat digicoaches een contract hebben van **minstens 8 uur** waarin zij bovendien vrijgesteld zijn van hun andere werk.
- 2 Starters ontwikkelen hun digitale vaardigheden niet vanuit de overtuiging dat zij daardoor kwalitatief betere zorg gaan leveren. Dat vraagt nog meer **aandacht voor het nut en de noodzaak** in de communicatieboodschap.
- 3 Digitale vaardigheden behoren tot de competenties van een goede zorgprofessional. Maak het verbeteren van de digitale vaardigheden **niet te vrijblijvend**. De keuze die medewerkers hebben is hoe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen.
- 4 De technologische ontwikkelingen gaan snel. Zorg voor voldoende aandacht voor **borging** van het thema in de processen. Van onboarding tot functioneringsgesprek. Het **samenwerken** met de afdelingen communicatie, HR, opleidingen, zorgmanagement en ICT is noodzakelijk voor een goede borging.
- 5 Digicoaches hebben een pioniersfunctie en dat maakt dat er behoefte is aan **frequente overleggen** met elkaar en met de projectleider. Dat vraagt een prioriteitenstelling en een structurele planning.
- 6 De digicoaches zijn nodig om het project succesvol op te starten. Zorg dat **digicoaches zijn opgeleid** vóórdat de uitrol van het project Digitale Vaardigheden plaatsvindt.
- 7 **Leidinggevend**en zetten zich volgens de geïnterviewden nog te weinig in om hun medewerkers digitaal vaardig te maken. Zij moeten vanaf de start een **actieve en stimulerende rol** hebben.
- 8 Veel leervragen gaan over de eigen applicaties. Dat ligt niet alleen aan de digitale vaardigheden. Besteed ook aandacht aan het **makkelijker en toegankelijker maken van de applicaties** in de zorgorganisatie.
- 9 Er wordt door digicoaches gebruik gemaakt van de **landelijke website digitaalvaardiginzorg.nl**. Het vinden van de juiste informatie wordt als lastig ervaren. Wij adviseren de websitebouwer hier samen met digicoaches kritisch naar te kijken.
- 10 Wij hebben niet onderzocht wat het effect van het programma is op de kwaliteit van zorg of de tijdsbesparing die het wellicht op kan leveren. Dit zou een mooi onderwerp zijn voor een **vervolgonderzoek**.

“Laatst legde ik voor het eerst iets uit aan een collega. Pas later besepte ik dat dat de eerste keer was dat ik wist hoe iets werkte. Normaal ben ik degene met vragen. Daar krijg ik wel zelfvertrouwen van.”

- Een digitale starter -