

Suzanne Verheijden en Buro StrakZ

*Suzanne Verheijden is sinds 1998 werkzaam in de zorg. Als verantwoordelijke voor digitale innovatie bij 's Heeren Loo constateerde ze in 2017 een tekort aan digitale vaardigheden om zorgtechnologie goed te laten landen. Verheijden specialiseerde zich in dit onderwerp, met een programma en de website **digivaardigidezorg.nl** als resultaat. Het ministerie van VWS was enthousiast en vroeg 's Heeren Loo de website door te ontwikkelen naar alle sectoren. Verheijden stond op dat moment op het punt om voor zichzelf te beginnen. Buro StrakZ werd geboren, met als missie om zorgprofessionals voor te bereiden op de digitale toekomst van zorg. Dit doet Verheijden door o.a. trainingen, lezingen, cabaret, advies en het opleiden van digicoaches. De rode draad: humor. Omdat ze erin gelooft dat leren leuk moet zijn.*



‘Het verbeteren van digitale vaardigheden is niet langer vrijblijvend’

Ontwikkelingen op digitaal vlak gaan razendsnel, ook in zorg en welzijn. Uit onderzoek blijkt dat één op de tien professionals in de gehandicaptenzorg beschikt over weinig of geen digitale vaardigheden. In de VVT is dat 16 procent van de zorgprofessionals. Onder de groep 55+’ers zelfs een kwart. Digitale vaardigheden van zorgprofessionals en digitaal leiderschap van het management zijn volgens Suzanne Verheijden, programmamanager Digitale Vaardigheden, essentieel. Ze legt uit wat het investeren van tijd en geld in digitalisering oplevert en wat digitaal leiderschap betekent.

Uit gesprekken met zorgprofessionals en uitgebreid onderzoek door bijvoorbeeld werkgeversorganisatie Utrechtzorg, blijkt werk aan de winkel. Verheijden: “Het feit dat één op de vier 55+’ers in de zorg in de zelfscan als digitale starter scoort, is opmerkelijk. De hele maatschappij wordt digitaal, niet alleen de zorg. Het verbeteren van digitale vaardigheden is niet langer vrijblijvend. De keuze die medewerkers hebben, is hoe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen. Als een zorgorganisatie daarin achterblijft, kunnen situaties ontstaan waarin patiënten bijvoorbeeld kiezen voor een wooncomplex waar zij wél van een zorgrobot gebruik kunnen maken. Een ander voorbeeld: in Amerika bestaat

een website waar mensen 24 uur per dag een afspraak met een huisarts kunnen boeken. Zo snel gaan digitale ontwikkelingen hier in de toekomst ook. Ga je niet mee met de tijd, dan doet een ander het en haalt je in. Maar, zie digitalisering als kans, niet als bedreiging.”

Beladen thema

Verheijden ziet oplossingen aan zowel de kant van de werknemer als de werkgever. “De meeste organisaties in zorg en welzijn werken met veel verschillende digitale programma’s die niet intuïtief zijn. Niet gebruiksvriendelijk genoeg en niet mensgericht, waar WhatsApp bijvoorbeeld wel in slaagt. Uit onderzoek in de ouderen- en gehandicaptenzorg blijkt

dat in deze sectoren per persoon gemiddeld met 17 verschillende programma’s wordt gewerkt. Eén digitaal platform waar je met één wachtwoord in kan, maakt het verschil. Verbetering in ICT is essentieel, maar ik richt me vooral op de digitale vaardigheden van zorgprofessionals.”

Digitalisering is volgens Verheijden een beladen thema voor starters. “Uit onderzoek blijkt dat zij met schaamte, angst en onzekerheid achter de pc of tablet zitten. Als de digitale starter daar al gebruik van durft te maken. Door het onderwerp luchtig te brengen, gaat het taboe eraf. Bij ’s Heeren Loo interviewden we directie en management over dit thema.

Subsidie voor digicoaches

De coalitie Digivaardig in de Zorg helpt organisaties met het opleiden van digitaal vaardige medewerkers tot digicoach. Uit interviews met zorgprofessionals blijkt peer to peer leren de meest effectieve leermethode als het gaat om digitale vaardigheden. Medewerkers willen leren op de werkplek, door iemand die geduldig is, goed kan coachen en uitleggen en zelf digivaardig is. Daarom is de rol van digicoach ontstaan en zijn er inmiddels honderden in Nederland actief. ZonMw en het ministerie van VWS erkennen het succes van de digicoach. Nog t/m 14 januari 2021 kan elke organisatie subsidie aanvragen voor het opleiden van 4 digicoaches. Verderop in 2021 volgen nog twee subsidierondes. Aanvragen kan via zonmw.nl/nl/subsidies.

Wat bleek? De ene na de andere digitale blooper passeerde de revue. Het delen van deze verhalen bleek een enorme pedagogische waarde te hebben. De wetenschap dat de directeur ook digitale fouten kan maken en dit altijd op te lossen is, geeft medewerkers het gevoel dat zij niet alles meteen perfect moeten doen.”

Digibeten en digiweten

Niet alleen de digitale starter ondervindt in het dagelijks werk belemmeringen. Ook de zogenaamde ‘digiweten’, digitaal vaardigere medewerkers, besteden tijd en energie aan hun collega ‘digibeten’. Op veel plekken heerst een afschuif-systeem. ‘Hannie kan niet mailen, dus ik print alles voor haar uit en beantwoord haar mails’, geeft Verheijden als voorbeeld. “Die collega heeft extra werk en de geholpen digibeten wordt niet vaardiger. En het betekent dat de cliënt niet geholpen wordt met mooie *e-health* toepassingen. Digitale toepassingen kunnen namelijk veel betekenen voor de zelfredzaamheid van de patiënt. Wanneer het zuurstofgehalte van een patiënt op afstand wordt gemeten en beoordeeld door een verpleegkundige of arts, is één dagelijks bezoek met aandacht voor de patiënt genoeg, in plaats van zes bliksembezoeken.” Dat betekent overigens niet per definitie minder

moet het werk van de zorgprofessional makkelijker maken en voor de patiënt betere zorg opleveren. Als medewerkers daarvan zijn overtuigd, is de rem eraf en gaan zij van start. Is die overtuiging er niet, dan gaat de kont tegen de krib en

management. Zij moeten openstaan voor digitalisering. Het vraagt andere kennis, vaardigheden en gedrag. Daarnaast hebben medewerkers tijd nodig om digitale vaardigheden onder de knie te krijgen en kan een organisatie collega’s

‘De keuze die medewerkers hebben is hóe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen’

ontstaat een steeds grotere kloof tussen de snelheid van de ontwikkelingen en de digitale vaardigheid van medewerkers”, stelt Verheijden.

“Gun medewerkers het vertrouwen in de digitalisering van zorg. Uit recent onderzoek blijkt de kans dat een robot het werk van een verpleegkundige overneemt 1 procent. Deel dat soort inzichten en spreek vertrouwen uit richting de toekomst.”

Aandacht en tijd

Om als organisatie digivaardige medewerkers te krijgen en behouden, is het

die digitaal vaardig zijn faciliteren om anderen te helpen. Bijvoorbeeld in de vorm van digicoaches.”

Digitaal leiderschap

Werken aan de digitale vaardigheden van een organisatie vraagt visie en een jaarplan waar digitalisering in terugkomt. Verheijden: “De leider moet strategie bepalen, zelf basiskennis hebben en medewerkers helpen digitaal vaardig te

‘Streef naar een organisatie waarin iedereen over digitale vaardigheden voor nu én in de toekomst beschikt’

contact met de patiënt. “Tijdens corona ervaren we bijvoorbeeld dat beeldbellen een *e-health* toepassing is die veel kan betekenen voor het geluk van de patiënt”, vindt Verheijden. Omgekeerd vergroot digitalisering de transparantie in de zorg en maakt het medewerkers onafhankelijker en zelfstandiger. “Digitalisering

van belang dat het onderdeel wordt van het competentieprofiel van elke zorgprofessional. De uitdagingen zitten niet alleen in de uitvoerende zorg. Op elk functieniveau en in elke leeftijdscategorie kunnen mensen een stap vooruit zetten. Verheijden: “Dat begint met een positieve houding van directie en

De coalitie Digivaardig in de Zorg bestaat uit een landelijk netwerk van 1200 coalitiepartners. Zij wisselen kennis en ervaring uit tijdens bijeenkomsten en in WhatsApp groepen. Bijbehorende website coalitiedigivaardigindezorg.nl biedt daarnaast advies- en evaluatierapporten, podcasts en tips. Het platform is gericht op HR-specialisten, projectleiders en management. Het ondersteunende programma wordt uitgevoerd door de onafhankelijke stichting ECP (Platform voor de InformatieSamenleving, red.) en wordt onder andere gefinancierd door de fondsen van de sectoren VVT en de gehandicaptenzorg, RegioPlus en het ministerie van VWS. De website digivaardigindezorg.nl ondersteunt zorgprofessionals en digicoaches met leermateriaal, zelftests, communicatiemiddelen en een starterskit.

Een digitaal leider:

- is digitaal vaardig
- is zich bewust van de mogelijkheden van digitale technologie in zorg en welzijn
- heeft een visie op de inzet van digitale middelen en handelt daarnaar
- inspireert en faciliteert de omgeving om mee te werken aan de transformatie
- wordt bijgestaan door vakmensen en middelen
- kan beschikken over hardware en software die werkt en passend is
- voedt zich met actuele kennis

worden. Uit onderzoek van Utrechtzorg blijkt dat in situaties waar het management actief betrokken is, medewerkers sneller groeien en meer tevreden zijn dan in situaties waar betrokkenheid ontbreekt.”

De zelftest voor managers op digivaardigindezorg.nl bestaat uit 30 vragen over digitale vaardigheden en 30 vragen over digitaal leiderschap. De test resulteert in een kwadrant, in één van de vier 'digitale types'. “Door de resultaten van de zelftests voor managers én medewerkers te analyseren kom je tot een plan voor de organisatie; wat is nodig om het management mee te nemen naar een digitale(re) toekomst? De coalitie Digivaardig in de Zorg helpt organisaties met dat vraagstuk”, vertelt Verheijden.

Wat werkt op de werkvloer?

Na het bepalen van visie en strategie spelen leidinggevenden een grote rol. Verheijden: “Het is belangrijk dat zij het eerder benoemde begrip en empathie en de visie van de organisatie bespreekbaar maken in de dagelijkse praktijk. Bijvoorbeeld door het delen van de doelen van de organisatie tijdens een werkoverleg. Vertel dat iedereen nog iets te leren heeft en deel je digitale bloopers. Daarnaast zorgt het doorbreken van het welbekende ‘afschuifstelsel’ ervoor dat je aangeleerde hulpeloosheid niet in stand houdt. Stop hier zelf mee en maak digivaardige medewerkers bewust van de voordelen

van ‘digitaal opvoeden’ ten opzichte van het steeds weer helpen van collega’s met dezelfde hulpvraag. Stel steeds de vraag: hoe kan jij je collega helpen het zelf te doen? Ook het vieren van successen

ontwikkelt. “Het ontbreekt organisaties vaak aan tijd en dat is begrijpelijk, maar om het arbeidsmarkttekort op de lange termijn op te lossen, moeten we nu investeren. Je kunt niet langer

‘Bij veel medewerkers breekt het zweet uit bij het verplicht volgen van een digitaal klasje’

en belonen van initiatief is van belang. Stilstaan bij iemands vordering betekent veel voor het zelfvertrouwen van de digitale starter.”

“Denk niet teveel in oplossingen als een computercursus”, vervolgt Verheijden haar tips voor leiding en management. “Voor veel mensen betekent het volgen van een verplicht ‘digitaal klasje’ dat het zweet ze uitbreekt. Maak je team er tot slot van bewust dat iedereen moet bepalen wat hij, zowel op werkgebied als privé, nog wil en kan leren op digitaal vlak. Mensen komen ook thuis in de knoep als ze niet digivaardig zijn. Dat bewustzijn helpt. De digicoaches worden ook op die manier getraind. Als een medewerker een vraag heeft over Facebook, wordt hij of zij hierbij geholpen en maakt de digicoach daarna de brug naar bijvoorbeeld het intranet van de organisatie.”

Vliegende start

De starterskit op digivaardigindezorg.nl biedt organisaties tools voor een snelle (her)start. Verheijden: “Door medewerkers te vragen wat ze nodig hebben, kom je tot een programma op maat. Focus niet alleen op de digitale starter, dat werkt benauwend en we hebben allemaal nog genoeg te leren op digitaal vlak. Streef naar een organisatie waarin iedereen over digitale vaardigheden voor nu en in de toekomst beschikt”.

De meeste mensen erkennen de noodzaak van digitalisering inmiddels. Toch is er is nog steeds een verschil tussen het verbeteren van de vaardigheden en de snelheid waarmee de technologie zich

accepteren dat zorgprofessionals niet digitaal vaardig zijn. Als dat je startpunt is, kom je met stelligheid en het gebruiken van beschikbare hulpmiddelen tot een succes. Houd dat vervolgens vast. Digitalisering is een doorlopende activiteit en een jarenlange investering. Wanneer de achterstand is ingehaald, kun je verder vanaf niveau 0. Dan is de technologie inmiddels alweer doorontwikkeld en blijf je meerijden op deze niet stoppende trein”, besluit Verheijden haar verhaal.

Programmalijn Transvorm: Digivaardig in de Zorg

De aandacht voor dit thema groeit. Transvorm kiest ervoor om het landelijke programma Digivaardig in de Zorg actief aan te bieden en te promoten onder haar leden. Met als doel het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers, om zo de kwaliteit en efficiëntie van werken te verbeteren. Transvorm organiseert kennissessies en werkt aan een speciale kennissite over dit thema. Ook benadrukt Transvorm het belang van de rol van de leider bij digitalisering van een organisatie. Daarom starten we in 2021, naast het programma Digivaardig in de Zorg, een extra leertraject: Leiderschap en Digitalisering in de zorg. Dit doen we in co-creatie met zorg- en welzijnsorganisaties. Bent u benieuwd naar de inhoud of wilt u deelnemen aan dit traject? Neem dan contact op met Hanneke Vreugdenhil via: h.vreugdenhil@transvorm.org.