

# Digitalisering: van wantrouwen naar vertrouwen

5 april 2018



Ondanks deze positieve ontwikkeling maken veel zorgverleners zich zorgen over de toekomst van hun baan. Zo blijkt uit recent [onderzoek](#) dat 55 procent verwacht dat door de vergaande digitalisering en robotisering banen gaan verdwijnen. Tevens denkt de ruime meerderheid dat het een uitdaging wordt om ICT-kennis bij te benen. Hoe kan het management ervoor zorgen dat wantrouwen wordt omgezet naar vertrouwen? Reno van der Looij, Segment Manager Zorg bij [Ictivity](#), geeft antwoord op deze vraag.

## **ICT is absoluut geen passie**

Het is niet vreemd dat zorgverleners digitalisering en robotisering als een bedreiging zien. Het gaat hier tenslotte om groep hardwerkende mensen die jarenlang geen computer of andere technologieën hoefden te gebruiken. Daarbij komt dat veel zorgmedewerkers helemaal geen interesse hebben in digitalisatie, innovatie en technologieën. Het zorgen voor cliënten is waar hun passie ligt. Het is belangrijk dat het management dit erkent en daar rekening mee houdt bij de introductie van een nieuwe technologie. Daarnaast is het belangrijk om de medewerkers mee te nemen in de ontwikkelingen. Een training is hierbij een uitkomst. Niet in de vorm van dezelfde cursus voor iedereen, maar een programma dat is afgestemd op het persoonlijke kennisniveau en de behoeften. Digivaardig wordt je immers niet zomaar.

## **Zet angst voor digitalisering buiten de deur**

Ervoor zorgen dat een nieuwe technologie een zachte landing krijgt in de organisatie, vraagt om een gerichte aanpak. Het komt erop neer dat de zorgverleners deze nieuwe techniek moet adopteren. Afhankelijk van de digivaardigheden, vergt dit begeleiding. Hierbij is het belangrijk dat zowel basisvaardigheden als online samenwerken aan bod komen. Door geen druk op het leerproces te leggen, maar het informeel in te steken, voelen medewerkers zich meer comfortabel bij de te leren lessen.

Adoptie- en productiviteitsprogramma's zijn er in verschillende soorten en maten. Het is belangrijk dat het programma aansluit bij ieders niveau en daarom dus start met een kennismeting. Hoe gaat de gebruiker op dit moment om met de nieuwe technologie? Net als bij de werkplek op maat, is het essentieel om ook de kennisupgrade af te stemmen op wat de gebruiker nodig heeft. Deze eerste stap heeft alleen nog te maken met digivaardigheid. Een ander belangrijk aspect is bewustzijn creëren rondom informatiebeveiliging. Wat betekent het om te werken met informatie? Welke acties nemen online risico's met zich mee en hebben (ernstige) gevolgen voor de cliënt? Train de medewerkers dus ook bijvoorbeeld op het gebied van security en herhaal dit geregeld. Door voldoende aandacht te besteden aan de algemene lessen van ICT wordt de zorg beter. Technologie ontwikkelt zich immers steeds verder, dus dat moet de zorg ook doen.

## **Resultaten motiveren**

Medewerkers die digivaardig en digiveilig werken en tevens weten hoe zij het maximale rendement halen uit IT, zijn sneller enthousiast over toekomstige technologische veranderingen dan medewerkers die zich onzeker voelen op dit gebied. Een doelgericht adoptie- en productiviteitsprogramma zorgt dan ook voor een mentaliteitsverandering op de werkvloer: in plaats van afwachtend gedrag creëer je juist een open en enthousiaste houding ten aanzien van ICT en technologische ontwikkelingen. Oftewel het wantrouwen wordt omgezet in vertrouwen.

Een adoptie- en productiviteitsprogramma is dus effectief en efficiënt richting het digitaliseren van de zorg. Een persoonlijk programma zorgt voor een betere acceptatie en maakt het voor iedereen toegankelijk om met ICT aan de slag te gaan. Zo zet je niet alleen angst en wantrouwen buiten de deur, maar creëer je ook enthousiasme voor toekomstige ontwikkelingen.