



Zo maken nieuwe medewerkers een goede digitale start!

Tips voor het begeleiden van nieuwe medewerkers bij het leren werken met digitale applicaties

Nieuwe medewerkers onderdeel van je organisatie laten worden, noemen we onboarding. Tijdens dit instroomproces maken ze kennis met de organisatie, leren ze nieuwe collega's kennen en krijgen ze een helder beeld van hun rol binnen het team. Ook moeten ze zich apps en systemen eigen maken en de gebruikte zorgtechnologie leren kennen.

Maar niet elke nieuwe medewerker is even digitaal vaardig. Voor een succesvolle onboarding is het nodig om medewerkers op maat hulp te bieden bij het leren gebruiken van digitale middelen en zorgtechnologie. Zo maken nieuwe medewerkers ook digitaal een goede start.

In deze folder krijg je als HR-professional of project-leider digitale vaardigheden handreikingen om zorg-professionals op een goede manier te begeleiden in hun digitale onboarding. De tips zijn gebaseerd op praktijkervaringen van een tiental zorgorganisaties.

4 typen technologiegebruikers

Technologiegebruikers kun je onderverdelen in 4 typen: de digitale enthousiasteling, de digitaal vaardige professional, de aarzelende technologiegebruiker en de digistarter. Elk type heeft een andere benadering nodig tijdens het onboardingproces en daarna. De digitale starter heeft meer tijd en aandacht nodig en vindt het bijvoorbeeld fijn om visuele middelen te krijgen bij het leren, terwijl de digitale enthousiasteling het zonder handleiding maar met een eenvoudige uitleg begrijpt. [Lees hier meer over hoe je de verschillende digitypes bereikt.](#)

Wat levert het investeren in digitale onboarding op?

- Investeren in digitale onboarding verdient zich terug omdat naderhand minder support nodig is.
- Nieuwe medewerkers voelen zich welkom, zelfverzekerder en veilig.
- Leidinggevenden zeggen unaniem: deze medewerkers starten beter. Ze vinden sneller hun weg in systemen, applicaties en technologie.



Digitale onboarding in 3 processtappen*

**We spreken in het proces over de digicoach maar elke andere vorm van georganiseerde hulp is mogelijk.*

1

DO's

Vooraf

- 
- Vermeld in de vacaturetekst dat hulp van digicoaches beschikbaar is. Daarmee kun je aarzende medewerkers over de streep trekken
 - Maak intern afspraken over welk aanbod nieuwe medewerkers precies krijgen om op digitaal gebied thuis te raken in de organisatie. Maak afspraken over wie, wanneer, wat gaat doen.
 - Zet ambassadeurs die enthousiast zijn over hulp krijgen bij digitale vaardigheden in.
 - Bepaal hoe en wanneer je van een nieuwe medewerker het type technologiegebruiker vaststelt en welke ondersteuning je elk type gaat bieden.
 - Leg de minimale digitale competenties vast in het functieprofiel.
 - Zorg dat digicoaches en anderen die nieuwe medewerkers begeleiden een checklist hebben met deze digitale minimale competenties.
 - Leg vast hoeveel werktijd nieuwe medewerkers mogen besteden aan het leren werken met de systemen en applicaties.
 - Zet key-users in voor specifieke systemen en/of e-nurses voor domotica en robotica. Dit zijn medewerkers met veel kennis over een systeem of technologische toepassing.

2

DO's

Inwerk- periode

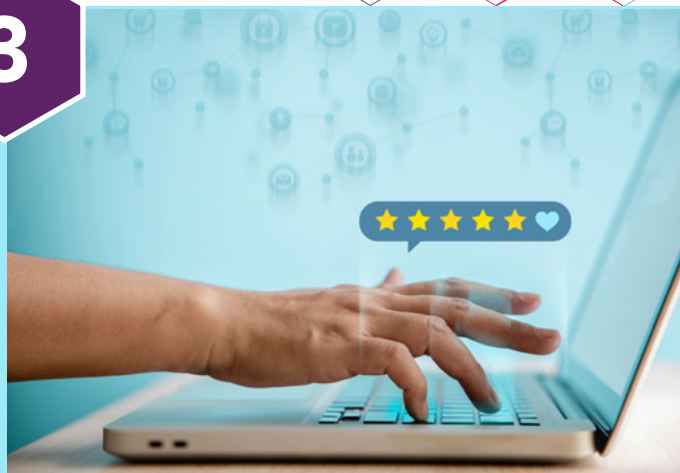


- Bied nieuwe medewerkers de optie van persoonlijk contact met een digicoach (als deze niet bij de intake betrokken is).
- Benader iedere nieuwe medewerker proactief.
 - Weinig nieuwe medewerkers komen uit zichzelf; zeker niet de digistarter die inventief is in het zich onzichtbaar maken.
 - Leg snel contact. Dat kan al voor de 1^e werkdag, anders zo snel mogelijk erna en zorg voor een live ontmoeting binnen 1 maand na dat bericht, liefst eerder.
 - Stel samen vast welke ondersteuning nodig is. Hulpmiddelen: checklist, (zelf)scan digitale vaardigheden (zie website Digivaardig in de zorg of eigen zelfscan)
 - Bied de hulp als service aan, lever maatwerk en ga samen zitten.
 - Rooster de medewerker uit om te werken aan digitale vaardigheden:
 - Blok tijd, dat geeft focus.
 - Zoek een aparte plek, ga weg van de werkvloer, dat bevordert de concentratie.
 - Signaleer wie er digitale enthousiastelingen zijn. Noteer hun naam om ze eventueel later in te zetten om anderen te helpen.
 - Zorg dat leidinggevenden alert zijn op digistarters en hun nieuwe medewerkers stimuleren om met de digicoach aan de slag te gaan.
- Maak en houd de drempel naar de digicoach laag.
 - Zorg dat de digicoach frequent live aanwezig is op locatie.
 - Deel informatie (over de digicoach of digitale tips) via meerdere kanalen. Niet alleen via intranet; ook via leidinggevenden, digicoaches etc.
- Zorg voor een eenduidige weg bij digitale vragen en problemen.
 - Eén loket. Zorg bijvoorbeeld dat er één e-mailadres of telefoonnummer is om een digicoach te bereiken.
 - ICT richt devices in; digicoaches reiken ze uit. De digicoach kan uitleg geven en een vervolgspraak maken.

3

DO's

Na de inwerkperiode



- Laat de nieuwe medewerker niet los na de proeftijd.
 - Maak digitale vaardigheden tot een onderwerp van het einde proeftijdgesprek. Niet op een beoordelende wijze, maar kijk samen wat nodig is.
 - Laat de medewerker instromen in het reguliere aanbod om digitale vaardigheden te verbeteren..
 - Bevraag de nieuwe medewerker actief naar zijn ervaring tijdens de inwerkperiode. Gebruik de input voor verbetering.

DON'ts

- Denken dat jullie programma's en applicaties zo simpel zijn dat iedereen er snel mee kan leren werken.
- Nieuwe medewerkers direct met een toets confronteren.
- De ondersteuning 'even snel tussendoor' bieden en er niet echt tijd voor vrij maken.
- Denken dat minder vaardige medewerkers vanzelf wel hulp vragen als het niet lukt.
- Medewerkers geen ruimte geven om onder werktijd de digitale systemen goed te leren kennen.
- Je negatief uitlaten over 'die digistarters'.



Aanvullende ideeën

- Betrek tijdens het vormgeven van het proces naast HR ook ICT en Leren & Ontwikkelen, en zorg voor draagvlak vanuit het management.
- Richt devices/ intranet et cetera in aan de hand van functieprofielen. Laat weg wat niet nodig is.
- Geef de digicoach elke 2 weken een overzicht met nieuwe medewerkers zodat hij/zij snel contact kan zoeken.
- Op [deze pagina](#) vind je voorbeeldchecklisten met eindtermen en voorbeeldfunctieprofielen. Vul die aan met organisatiespecifieke items of gebruik de voorbeelden ter inspiratie.
- Informeer je opleidingspartner over wat je inhoudelijk en concreet verwacht van een digitaal vaardige schoolverlater of BBL-leerling.
- Creëer in je leeromgeving ruimte voor de onboarding met informatie, scholing, digitale cursussen van de site www.digivaardigidezorg.nl etc.
- Informeer medewerkers wat je op digitaal vlak - buiten wat vereist is - nog meer kunt leren.
- Laat zorgtechnologie een (kort) onderdeel zijn van elke scholing. Bijv. benoem wat je inzet of wat er al bestaat.
- Wees creatief in het benutten van loze momentjes voor korte digitale leershots.
- Doe aan storytelling: zet helpers en leerresultaten in het zonnetje.
- Neem digitale vaardigheden op in de jaargesprekken.

Deze folder is tot stand gekomen dankzij de volgende personen en organisaties. In interviews hebben zij hun succesvolle en minder succesvolle ervaringen over dit onderwerp gedeeld.

Dorien Smallenbroek (Humanitas DMH); Marianne Exerkate (Aveleijn); Suzan Korzilius (De Zorgboog); Marja Pappot (Omring); Suzanne Verheijden (Buro Strakz en ECP); Boudewina de Boer (Inovum); Isabel Benjamins (Icare); Laura Reichgelt en Ellis Ruting (Carintreggeland), Ger Apeldoorn (Mijn Eigen Plan).