



Onderzoeksrapport

Digitale vaardigheden binnen de ggz

5 Mei 2021



**DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**



Inhoudsopgave

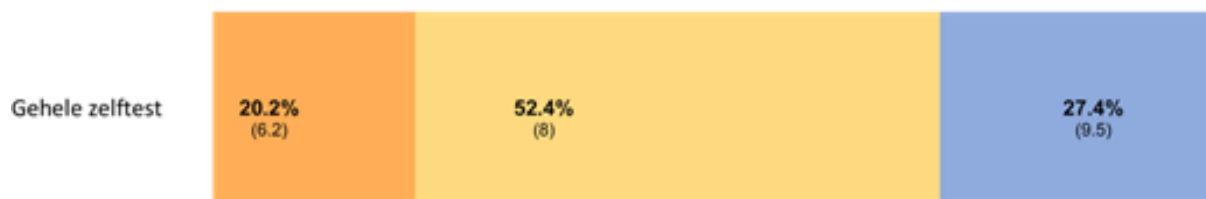
Managementsamenvatting	3
1. Inleiding.....	5
2. Onderzoekopzet	7
2.1 De zelftest	7
2.2 Interviews	8
2.3 Methodologische beperkingen.....	8
3. Resultaten	9
3.1 Doelgroep in kaart.....	9
3.2 Overzicht resultaten zelfscan	11
3.2.1 Overzicht resultaten per categorie.....	12
3.2.2 Individuele items	14
3.3 De (deel) Digitale starter	14
3.3.1 Leeftijd	15
3.2.1 Opleidingsniveau	16
3.3.3 Functiegroepen.....	16
3.4 Zorgverleners.....	17
3.4.1 Citaten interviews zorgverleners.....	17
3.4.2 Cijfers (deel) digi-starters binnen zorgverleners	18
3.5 Overige uitkomsten interviews.....	21
3.5.1 Corona en Beeldbellen	21
3.5.2 Hoe leert men graag	21
Bijlage 1 – Scores per item zelfscan	23
Algemene vaardigheden.....	23
Mobiele apparaten.....	23
Programma's & Apparaten	24
(Veilig) werken met internet.....	25
Privacy en social media	25

Managementsamenvatting

Digitalisering in de GGZ is niet meer weg te denken. Zorg- en ondersteunende professionals krijgen onvermijdelijk te maken met technologische innovaties rondom applicaties, eHealth, zorgtechnologie en communicatieplatformen. Niet iedereen beschikt echter over de benodigde digitale vaardigheden om hun werk in de GGZ goed uit te voeren. Eerder onderzoek in samenwerking met de Coalitie Digivaardig in de Zorg in de zorg binnen de VVT-sector, toonde aan dat 16% van de zorgmedewerkers zichzelf als digitaal starter beoordeelde.

Het regieteam Informatiebeleid van koepelorganisatie de Nederlandse GGZ (dNggz) onderschrijft dat digitale vaardigheden belangrijk zijn voor werkplezier van professionals, voor productiviteit en reductie van administratieve lasten. En voor goede digitale zorg aan cliënten en patiënten. Dit onderzoek is opgezet om een beter beeld te krijgen van de digitale vaardigheden binnen de GGZ sector, om gericht actie te kunnen ondernemen om die vaardigheden te verbeteren waar dit nodig is.

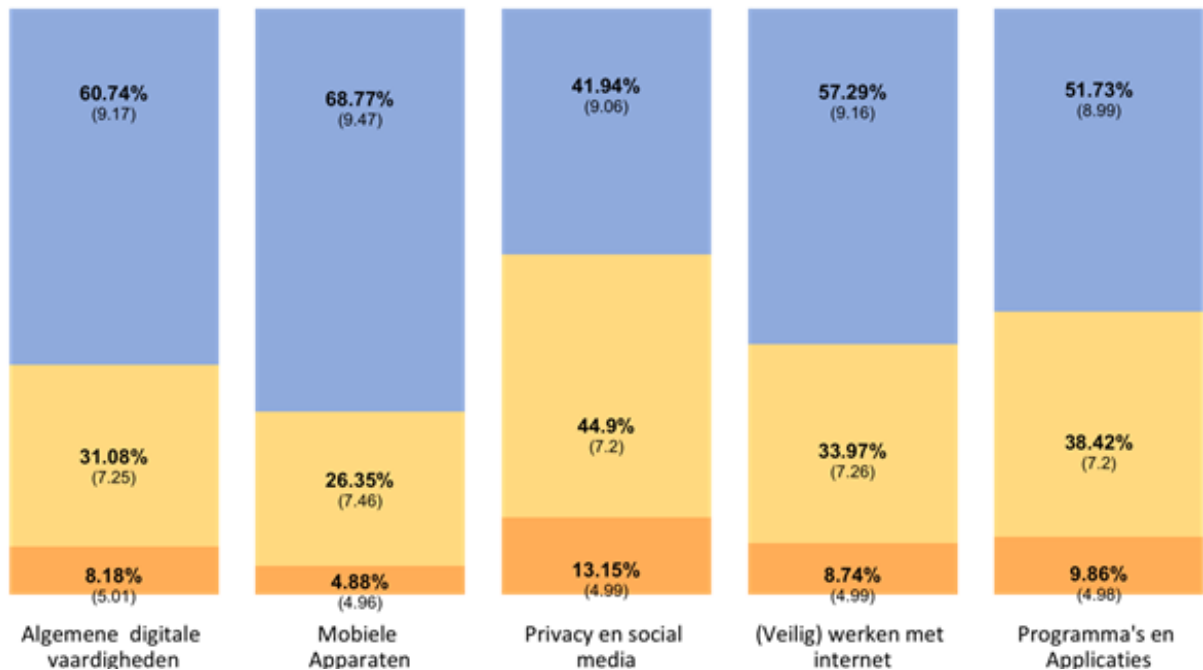
Het onderzoek is uitgevoerd tussen medio februari en medio april 2021. Er hebben in totaal 5329 medewerkers uit 12 organisaties de vragenlijst ingevuld. De totale *response rate* is 28.6%, de gemiddelde *response rate* per organisatie is 32.6%.



De respondenten zijn verdeeld naar de categorieën “digistarter, digivaardig en digi-weet” (resp. oranje, geel en blauw). In dit onderzoek lag speciale nadruk op de digistarters. We hanteren in het GGZ onderzoek een iets andere definitie voor digistarters dan in de VVT sector, omdat we zien dat anders bepaalde categorieën waar slecht is gescoord (en actie nodig is) teveel worden gecompenseerd en bij een totaal-gemiddelde over alle vragen uit beeld verdwijnen door positief scorende categorieën¹. Met de aangepaste definitie (6 of lager gemiddeld gescoord op tenminste 1 categorie), duiden we **20.2% van de GGZ medewerkers als digitale starter**. NB ongeacht de definitie, is het aannemelijk dat de feitelijke scores minder goed zijn door de subjectieve zelfbeoordeling, Dat kan soms zelfoverschatting zijn, maar ook verwachten we dat digitale starters in verband met schaamte en onzekerheid niet snel geneigd zijn om met de ‘billen bloot’ te gaan in een online vragenlijst en een groep om die reden de lijst niet heeft². Echter, ongeacht een eventuele bias hebben we nog nooit zo’n goed zicht gehad op dit aandachtsgebied als nu. Wij vinden dat deze aantallen zeker actie rechtvaardigen.

¹ in de VVT sector was de basisscore met een gemiddelde van 6 of lager over alle vragen heen 8.3% (in de GGZ sector 7.4%) en heeft men een andere correctie toegepast die tot de genoemde 16% leidde. De onderzoeken zijn hierdoor slechts deels vergelijkbaar

² daarnaast hebben we doordat het onderzoek digitaal is uitgevoerd mogelijk minder digistarters bereikt en weten we onvoldoende of de 28.6% respons een voldoende afspiegeling is van de daadwerkelijke populatie



Met welke vaardigheden heeft men dan moeite (of niet)? Op vaardigheid met mobiele apparaten scoort men heel hoog: 5% scoorde digistarter, 69% scoorde digiweet. Meer moeite heeft men met privacy en *social media*: 13% digistarter en met programma's en applicaties: 10% digistarter. Als aangrijpingspunt lijkt het dus de moeite waard zich het meest op deze laatste twee categorieën te richten.

Zijn er verschillen tussen doelgroepen? Ja, de 20.2% digistarter is anders verdeeld tussen zorgverleners en andere professionals in de GGZ: zorgverleners scoren 24.9% en andere professionals 11.3%. Binnen de ondersteunende diensten scoren de doelgroepen facilitair en beveiliging relatief laag, vergelijkbaar met zorgverleners. Daarnaast stellen we uit vragenlijst en interviews vast dat, ondanks positieve individuele uitzonderingen die er altijd zijn, dat leeftijd negatief gecorreleerd is met digitale vaardigheden: hoe hoger de leeftijd, hoe lager de score. Het percentage digistarters neemt toe met elke leeftijdscategorie. Ook hierin liggen dus aangrijpingspunten. We hebben geen verband gevonden tussen opleidingsniveau en digitale vaardigheden. Hoogopgeleiden zijn net zo vaak digistarter als lager opgeleiden.

Al met al zijn de resultaten niet zo verrassend of extreem, en dat hadden we ook niet verwacht. We waren in alle gevallen op zoek naar een *handelingsperspectief*: als je vindt dat deze zaken moeten verbeteren in je organisatie, hoeveel effort wil je dan inzetten en waar moet je dan beginnen? Je zou je in plaats van op digistarters met sommige acties ook op de digivaardigen kunnen richten: de impuls per persoon is wellicht kleiner, maar de groep is veel groter, dus met een groter totaaleffect. Gegeven de snelheid van ICT-ontwikkelingen en de vermoedelijke bias op de resultaten, is onze aanbeveling het onderwerp serieus te nemen. Ons advies is om de resultaten in je eigen directie te duiden en samen te bepalen of de inhoud activerend werkt voor jouw organisatie en waarop je specifiek actie wilt ondernemen³.

³ aanknopingspunten hiervoor kunnen reeds gevonden worden op <https://www.digivaardigidezorg.nl/ggz/>

1. Inleiding

Digitalisering in de zorg is niet meer weg te denken. GGZ professionals krijgen onvermijdelijk te maken met technologische innovaties rondom applicaties, eHealth, zorgtechnologie en communicatieplatformen. De snelheid van digitalisering in de zorg vraagt veel van de zorgprofessional, en zij moeten vaardig genoeg zijn om hier effectief en efficiënt mee om te gaan.

Niet iedereen beschikt echter over de benodigde digitale vaardigheden om hun werk goed uit te voeren. Uit landelijke cijfers blijkt dat 11% van de Nederlanders tussen 16 en 65 jaar geen of weinig ervaring heeft met de computer, onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zelfs 20%⁴. Tevens komt naar voren dat 6% van Nederlanders van 12 jaar en ouder nog nooit het internet hebben gebruikt⁵, en dat 57% van de Nederlanders wel eens hulp nodig heeft bij het gebruik van internet⁶. Eerder onderzoek in samenwerking met de Coalitie Digivaardig in de Zorg in de zorg binnen de VVT-sector, toonde aan dat 16% van de zorgmedewerkers zichzelf als digitaal starter beoordeelde⁷.

Uit het onderzoek binnen de VVT-sector bleek dat wanneer medewerkers digitaal vaardiger werden, zij zelfstandiger werkten, meer zelfvertrouwen voelden en zich meer onderdeel van hun team voelden. Dit wordt geïllustreerd door interviewcitaten uit het onderzoek:

- *“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?”*
- *“Het voelde alsof ik ze steeds moest lastigvallen en nu kan ik het zelf doen. Dat geeft zo’n goed gevoel.”*

Gevolgd proces en doel van dit onderzoek

Het regieteam Informatiebeleid van koepelorganisatie de Nederlandse GGZ (dNggz) herkende een aantal beelden uit andere sectoren, en onderschrijft dat digitale vaardigheden belangrijk zijn voor werkplezier van professionals, productiviteit en reductie van administratieve lasten. Om gericht actie te kunnen ondernemen bestond er bij het regieteam behoefte om beter te bepalen waarde grootste knelpunten en kansen zitten. Dit onderzoek is opgezet om een beter beeld te krijgen van de digitale vaardigheden binnen de ggz, om gericht actie te kunnen ondernemen om de digitale vaardigheden te verbeteren waar dit nodig is. In dit onderzoek wordt onder **digitale vaardigheden** verstaan:

“Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten, en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken.”

Het doel van dit onderzoek is de realisatie van een onderbouwd vertrekpunt voor de sector en voor individuele instellingen om actie te ondernemen op het gebied van digitale vaardigheden. Het onderzoeksproces is opgezet en gefinancierd door 12 GGZ instellingen samen, en in meerdere netwerksessies vormgegeven en uitgevoerd met een externe onderzoeker. Gezamenlijk is gekeken naar relevante variabelen, vorm van de uitvraag, interventies voor responsverhoging e.d. Naast het sectorale rapport, ontvangen de 12 deelnemende instellingen ook een individuele rapportage over hun eigen instelling.

⁴ Rijksoverheid (z.d.), *Digitale vaardigheden ontwikkelen* - <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/digitale-vaardigheden>

⁵ CBS (2019), *Zes procent nooit op internet* - <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/01/zes-procent-nooit-op-internet>

⁶ Universiteit Twente (2021), *Tendrapport Internetgebruik 2021* - <https://research.utwente.nl/en/publications/tendrapport-internetgebruik-2012-een-nederlands-en-europees-pers>

⁷ Zantvoord (2020). *Eindrapport onderzoek Digitale Vaardigheden* - <https://utrechtzorg.net/nieuws/programma-digitaal-vaardig-levert-waardevolle-aanbevelingen-voor-zorg-en-welzijn>

Definities Digistarter, (deel) digi-starter, digi-vaardig, digi-weet

Er is in dit onderzoek speciale aandacht voor digistarters. Digistarters zijn in het VVT-onderzoek gedefinieerd als medewerkers die op de gehele zelftest een onvoldoende score halen, dat wil zeggen de gemiddelde score van alle items op de zelftest is een 6 of lager. Binnen dit onderzoek wordt deze definitie aangehouden en onderscheiden als **(traditioneel) digistarter**.

Het berekenen van een gemiddelde op een hoog aantal vragen brengt het risico met zich mee dat er informatie verloren gaat. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld onvoldoende scoort op de categorie 'Programma's en Applicaties', maar hoge scores heeft op de categorieën 'Mobiele Apparaten' en 'Algemene digitale vaardigheden', is de gemiddelde score op de drie categorieën samen een voldoende. Hiermee gaat er informatie verloren over dat de medewerker mogelijk ondersteuning nodig heeft op het gebied van 'Programma's en Applicaties'. Daarnaast is er een positieve bias op de scores van de zelftest wat de kans op een onvoldoende score (nog) lager maakt, hier wordt in de resultaten verder op ingegaan.

Vanwege bovenstaande redenen, wordt er in dit onderzoek naast de traditionele definitie van digistarter ook onderscheid gemaakt tussen drie verschillende niveaus van digitale vaardigheden, namelijk (deel) digi-starter, digi-vaardig en digi-weet, zowel op **totaalniveau** als op **categorieniveau**.

1. **(deel) Digi-starter**: medewerkers die een 6 of lager scoren op een of meer van de categorieën van de zelftest (**totaalniveau**), en/of medewerkers die een 6 of lager scoren op een categorie (**categorieniveau**)
2. **Digi-vaardig**: medewerkers die hoger dan een 6 en lager dan een 9 scoren op de gehele zelftest en niet lager dan een 6 scoren op een van de categorieën (**totaalniveau**) en/of medewerkers die hoger dan een 6 en lager dan een 9 scoren op een van de categorieën (**categorieniveau**).
3. **Digi-weet**: medewerkers die een 9 of hoger scoren op de gehele zelftest en niet lager dan een 6 scoren op een van de categorieën (**totaalniveau**) en/of medewerkers die een 9 of hoger scoren op een categorie van de zelftest (**categorieniveau**).

Naast dat er speciale aandacht is voor digistarters, is het ook interessant om te kijken naar de groepen digi-vaardig en digi-weet. Zoals later in de resultaten besproken wordt, valt het grootste gedeelte van de medewerkers onder de groep digi-vaardig. Wanneer deze groep digivaardiger zou worden, valt er voor organisaties een grote winst te halen aangezien dan relatief de grootste groep mensen efficiënter en effectiever zouden gaan werken. Tevens zouden medewerkers in de groep digi-weten mogelijk kunnen helpen met het ondersteunen, stimuleren en/of ontwikkelen van de vaardigheden van de andere twee groepen.

2. Onderzoekopzet

In de periode van januari tot en met april 2021 is dit onderzoek naar digitale vaardigheden binnen de ggz uitgevoerd. Het doel van het onderzoek was om een beeld te schetsen de digitale vaardigheden van medewerkers in de ggz. Aan dit onderzoek hebben 12 organisaties deelgenomen, namelijk: Eleos, GGZ Centraal, GGZ Delfland, GGZ Ingeest, GGZ Oost-Brabant, GGZ Westelijk Noord-Brabant, Lentis, Mutsaersstichting, Novadic Kentron, Rooyse Wissel en Tactus.

Het onderzoek bestond enerzijds uit een (online) kwantitatieve vragenlijst die naar alle medewerkers in de 12 organisaties werd gestuurd, anderzijds uit kwalitatieve interviews met medewerkers uit de 12 verschillende organisaties.

2.1 De zelftest

Deelnemers kregen een uitnodiging met een link naar de vragenlijst via de communicatiekanalen van hun organisatie om deel te nemen aan de online vragenlijst. De individuele resultaten van de zelftest werden aan het eind van de vragenlijst getoond, daarbij was er een optie om deze resultaten op te laten sturen naar het door hen opgegeven e-mailadres. Er was ook een papieren versie van de vragenlijst beschikbaar, hier is echter geen gebruik van gemaakt.

De kwantitatieve vragenlijst bestond uit de *'Zelftest digitale vaardigheden ggz'*⁸ (zelftest) en vragen over demografische gegevens. De zelftest is ontwikkeld door de Coalitie Digivaardig in de Zorg in samenwerking met zorgprofessionals uit de ggz. De zelftest bestaat uit 64 stellingen met digitale vaardigheden en handelingen, die minimaal nodig zijn om het werk goed uit te voeren. Deelnemers beoordelen hoe vaardig zij zichzelf vinden in een handeling door een rapportcijfer te geven van 1 tot 10.

De zelftest bestaat uit vijf categorieën:

- **Algemene digitale vaardigheden** (14 items): De basis digitale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen werken. Denk aan het aanzetten van een computer, het aanmaken van mappen, typen en bestandstypen herkennen.
- **Mobiele apparaten** (5 items): De vaardigheden die nodig zijn om apparaten als een mobiele telefoon of tablet te gebruiken. Denk aan het opladen, werken met touchscreen, contacten toevoegen, installeren van apps en WhatsApp.
- **(Veilig) werken met internet** (13 items): De vaardigheden en kennis die nodig zijn om internet op een veilige manier te kunnen gebruiken. Denk aan zoekmachines, nieuwe tabbladen openen, delen van een link, veilige wachtwoorden en *phishing*.
- **Programma's en applicaties** (22 items): De verschillende applicaties en systemen waar zowel zorgverleners als niet zorgverleners mee te maken hebben in hun dagelijks werk, waarbij de optie *'Niet van Toepassing'* beschikbaar was voor systemen of applicaties waar men niet mee werkt.
- **Privacy en social media** (10 items): De vaardigheden en kennis om veilig met informatie om te gaan, zowel online als offline. Denk aan informatie delen, weten wat een datalek is.

Aanvullend op de zelftest, werden er in de vragenlijst naar een aantal demografische gegevens gevraagd:

- Leeftijd
- Hoogst genoten opleiding

⁸ Digivaardig in de Zorg, Zelftest - <https://www.digivaardigindezorg.nl/ggz/home/zelftest/>

- Organisatie waar men werkzaam is
- Functiegroepen, gesplitst in wel- of geen zorgverlener
- Type zorg (enkel toepasbaar voor zorgverleners)

2.2 Interviews

Aanvullend op de zelftest zijn er 12 semi-gestructureerde interviews afgenomen met medewerkers in verschillende functies en met uiteenlopende digitale vaardigheden uit iedere organisatie die deelnam. Het doel van de interviews was om verdieping en context te geven aan de kwantitatieve data, waardoor deze beter geïnterpreteerd kan worden. In verband met het lage aantal interviews kunnen er geen harde conclusies uit getrokken worden.

In de interviews werden onder andere vragen gesteld over de beoordeling van eigen digitale vaardigheden, digitale vaardigheden van collega's, waar men tegen aanloopt en hoe digitale vaardigheden verbeterd kunnen worden.

2.3 Methodologische beperkingen

Dit onderzoek heeft een aantal methodologische beperkingen die invloed kunnen hebben op de betrouwbaarheid van de uitkomsten:

1. **Subjectiviteit van de zelfscan:** Met de zelfscan worden geen objectieve vaardigheden gemeten, maar wordt gemeten hoe deelnemers hun eigen vaardigheden beoordelen. Referentiekaders en sociale wenselijkheid kunnen invloed hebben op de beoordeling die deelnemers aan zichzelf geven. Hier zal in de resultaten verder op worden ingegaan.
2. **Bereik digitale starters:** Het is mogelijk dat de digitale starters niet voldoende zijn bereikt met dit onderzoek, waardoor deze groep onder gerepresenteerd kan zijn. In de resultaten zal verder ingegaan worden op waarom dit zo zou kunnen zijn.
3. **Response rate:** De zelftest heeft een response rate van 28.6%, dit betekent dat minder dan de helft van de medewerkers uit de verschillende organisaties de vragenlijst heeft ingevuld. Hierdoor is het mogelijk dat de groep respondenten in dit onderzoek niet een representatieve afspiegeling is van de daadwerkelijke populatie.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. De uitkomsten van de zelfscan worden als leidraad gebruikt, de uitkomsten van de interviews vormen daarbij context aan de cijfers van de zelfscan. Tevens worden er overige uitkomsten uit de interviews besproken die niet direct aan de zelfscan te koppelen zijn. Er is speciale aandacht voor de digi-starters. Voor gedetailleerdere cijfers op categorie-niveau kunt u kijken in het benchmark rapport of in de organisatierapporten.

3.1 Doelgroep in kaart

Er hebben in totaal 5329 medewerkers uit 12 organisaties de vragenlijst ingevuld. De totale response rate is 28.6%, de gemiddelde response rate per organisatie is 32.6%. Zoals in de methodologische beperkingen is benoemd, is de groep respondenten in dit onderzoek mogelijk geen representatieve afspiegeling van de populatie. Het is daarom belangrijk om te kijken naar de samenstelling van de doelgroep binnen dit onderzoek.

TABEL 1 RESPONDENTEN PER ORGANISATIE

Organisatie	Aantal respondenten	Response rate (binnen organisatie)	Procentueel aandeel
Eleos	340	39.7%	6.4%
GGZ Centraal	574	19.5%	10.8%
GGZ Delfland	642	49.4%	12.0%
GGZ Drenthe	745	32.0%	14.0%
GGZ Ingeest	353	19.6%	6.6%
GGZ Oost-Brabant	495	24.8%	9.3%
GGZ Westelijk Noord-Brabant	456	46.0%	8.6%
Lentis	383	15.3%	7.2%
Mutsaersstichting	235	22.4%	4.4%
Novadic Kentron	350	38.9%	6.6%
Rooyse Wissel	300	49.6%	5.6%
Tactus	456	33.9%	8.6%
Totaal	5329	28.6%	100.0%

Hieronder zijn het aantal respondenten per leeftijdscategorie (Tabel 2) en het aantal respondenten per opleidingsniveau (Tabel 3). De meeste respondenten zijn tussen de 30 en 40, en hebben een opleidingsniveau van HBO of hoger.

TABEL 2 RESPONDENTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE

Leeftijdscategorie	Aantal respondenten	Procentueel aandeel
<20-30	619	11.6%
30-40	1225	23.0%
40-50	1078	20.2%
50-60	1254	23.5%
60+	492	9.2%
Onbekend	661	12.4%
Totaal	5329	100.0%

TABEL 3 RESPONDENTEN PER OPLEIDINGSNIVEAU

Opleidingsniveau	Aantal respondenten	Procentueel aandeel
Middelbare school	165	3.1%
Lager beroepsonderwijs	39	0.7%
MBO niveau 2	57	1.1%
MBO niveau 3	131	2.5%
MBO niveau 4	1079	20.2%
HBO	2366	44.4%
WO	1492	28.0%
Totaal	5329	100%

In Tabel 4 is te zien dat het grootste gedeelte van de respondenten in de functiegroep 'Zorgverlener' vallen, in Tabel 5 en Tabel 6 is te zien hoe deze respondenten verdeeld zijn onder de zorgverlener functiegroepen en type zorg.

TABEL 4 RESPONDENTEN PER FUNCTIEGROEP

Functiegroep	Aantal respondenten	Procentueel aandeel
Facilitair, beveiliging	191	3.6%
Leidinggevende	308	5.8%
Ondersteuning behandeling	427	8.0%
Staf	676	12.7%
Zorgverlener	3469	65.1%
Overig	477	9.0%
Totaal	5329	100.0%

TABEL 5 RESPONDENTEN PER FUNCTIEGROEP BINNEN ZORGVERLENERS

Functiegroep zorgverlener	Aantal respondenten	Procentueel aandeel
Zorgverlener Ambulant	1639	47.2%
Zorgverlener Kliniek	927	26.7%
Zorgverlener Outreachend	205	5.9%
Zorgverlener Woonvorm	390	11.2%
Zorgverlener leerling, stagiair	89	2.6%
Zorgverlener leidinggevende	52	1.5%
Overig	167	4.8%
Totaal	3469	100.0%

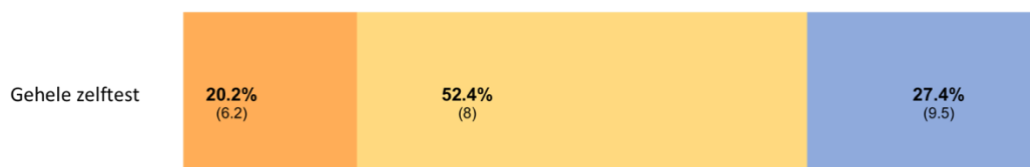
TABEL 6 RESPONDENTEN PER TYPE ZORG BINNEN ZORGVERLENERS

Type zorg	Aantal respondenten	Procentueel aandeel
Acute zorg (crisis)	212	6%
Ambulant	1606	46%
Beschermd wonen	201	6%
Forensische zorg	315	9%
Jeugdzorg	157	5%
Klinisch (kort verblijf)	564	16%
Langdurig verblijf (beschut wonen)	307	9%
Preventie	54	2%
Reclassering	53	2%
Totaal	3469	100%

3.2 Overzicht resultaten zelfscan

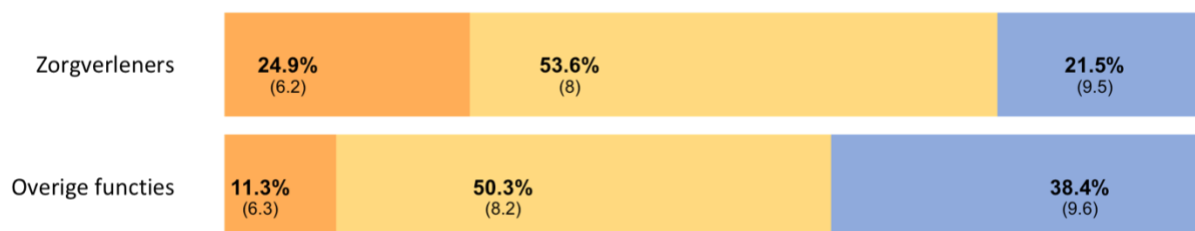
In onderstaande grafiek is te zien dat **20.2%** van de medewerkers in dit onderzoek (deel) digi-starter is op totaalniveau. Dat wil zeggen, **20.2%** van de medewerkers heeft op tenminste één van de categorieën een 6 of lager gescoord. Opvallend is dat meer dan een kwart (**27.4%**) digi-weet is, dit betekent dat zij geen onvoldoendes op de categorieën hebben gescoord en een 9 of hoger op de gehele zelfscan hebben gescoord. Tevens is het grootste gedeelte van de medewerkers digi-vaardig. Zoals in de inleiding is besproken, valt er voor organisaties daarom veel winst te behalen in het digivaardiger maken van deze groep.

Volgens de traditionele definitie is **7.4%** digistarter. Dat wil zeggen, **7.4%** van de medewerkers heeft een 6 of lager gescoord wanneer het gemiddelde van alle vragen van de zelftest wordt genomen. Dit is lager dan het percentage digistarters wat binnen de VVT-sector uit de zelftest naar voren kwam, namelijk **8.3%**⁹. Het is belangrijk om hierbij te vermelden dat er in het VVT-onderzoek naast de zelftest ook gebruik is gemaakt van een evaluatievraag, waardoor het uiteindelijke percentage digistarters op 16% uitkwam.



In tabel 7 en onderstaande grafiek is te zien dat er binnen zorgverleners een hoger percentage (deel) digi-starters is (**24.9%**), dan binnen de overige functiegroepen. Het percentage digi-vaardigen is vergelijkbaar in beide functiegroepen, maar opvallend is dat er aanzienlijk minder zorgverleners digi-weten zijn.

Volgens de traditionele definitie is **9.5%** van de zorgverleners digistarter, terwijl maar **3.4%** van de overige functiegroepen digistarter is. In het VVT-onderzoek kwam ook naar voren dat er meer digistarters waren binnen de groep zorgverleners⁶. Later in dit hoofdstuk zal verder ingegaan worden op de zorgverleners.



TABEL 7 PERCENTAGES DIGISTARTERS (TRADITIONEEL, DEEL) ZORGVERLENERS EN OVERIGE FUNCTIEGROEPEN

Functiegroep	Aantal (deel) digi-starters	Percentage (deel) digi-starters	Aantal (traditioneel) digistarters	Percentage (traditioneel) digistarters
Zorgverlener	865	24.9%	331	9.5%
Overige functies	211	11.3%	63	3.4%
Totaal	1076	20.2%	394	7.4%

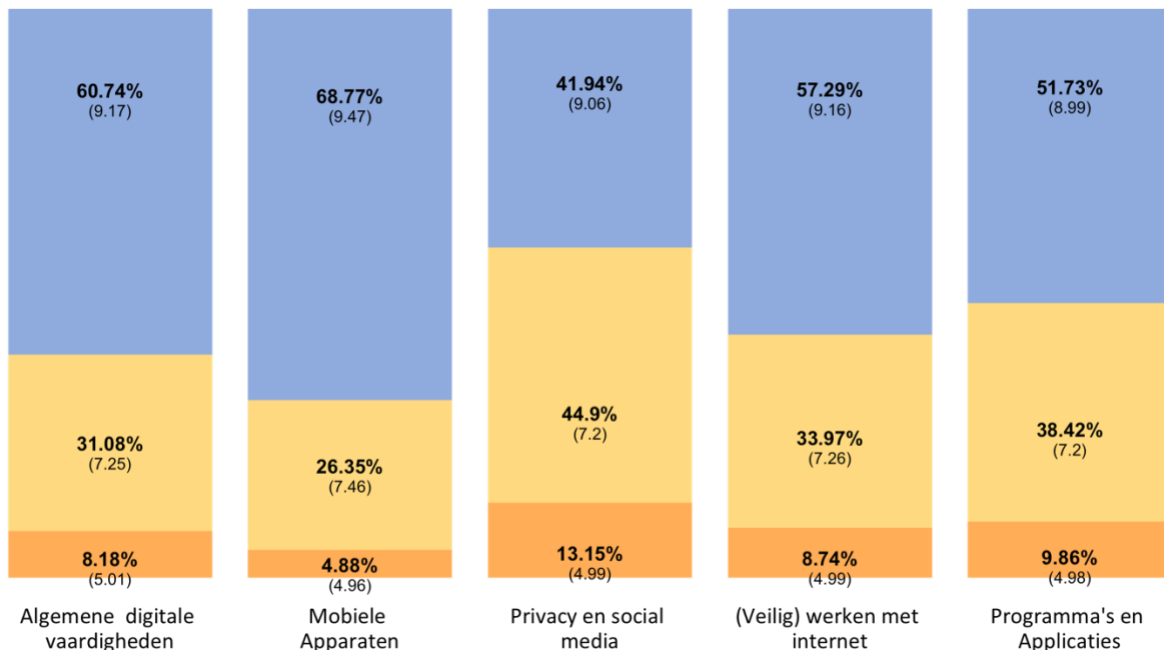
⁹ Zantvoord (2020). Eindrapport onderzoek Digitale Vaardigheden - <https://utrechtzorg.net/nieuws/programma-digitaal-vaardig-levert-waardevolle-aanbevelingen-voor-zorg-en-welzijn>

Het percentage digistarters ligt mogelijk hoger dan uit de zelftest naar voren is gekomen, omdat mogelijk niet alle digitaal starters bereikt zijn met dit onderzoek. Hoewel er een papieren vragenlijst beschikbaar was, is er enkel gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Dit kan een drempel zijn met medewerkers die het echt lastig, spannend of vervelend vinden om met een computer of een andere *mobile device* te werken. Daarnaast is het mogelijk dat medewerkers zich schamen wanneer zij minder digitaal vaardig zijn, en dit liever niet terug willen zien komen in de zelftest.

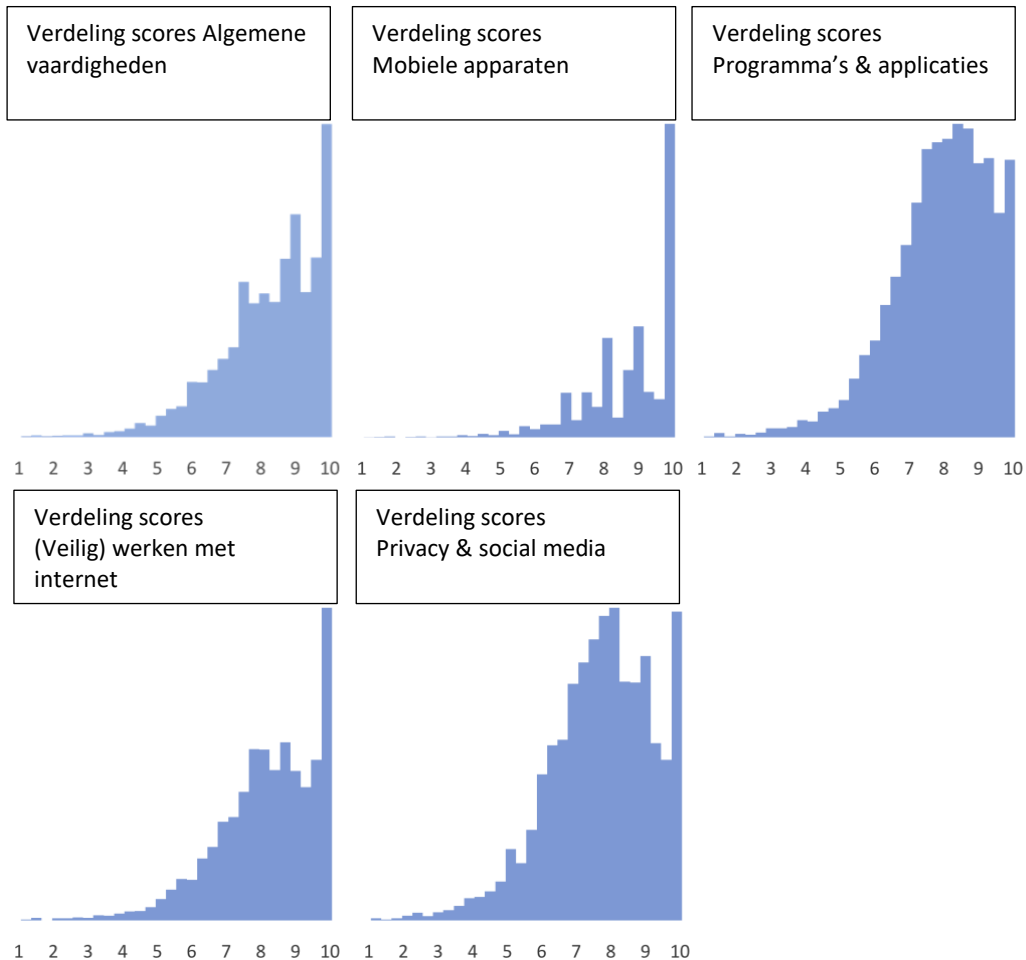
Naast dat mogelijk niet alle digitaal starters bereikt zijn met dit onderzoek, is er een positieve bias op de scores van de zelftest. De zelftest is een zelfevaluatie vragenlijst, wat betekent dat medewerkers hun eigen vaardigheden beoordelen. Zelfoverschatting, sociale wenselijkheid en schaamte kunnen ervoor zorgen dat medewerkers zichzelf een relatief hoge score geven. Daarnaast is het referentiekader en hetgeen waarmee men zich vergelijkt van invloed op het cijfer dat men aan zichzelf geeft. Dit komt duidelijk uit de interviews naar voren. Zo zegt een zorgverlener die de eigen digitale vaardigheden tussen de 7 en de 8 beoordeelt *“De ICT’ers zouden me waarschijnlijk uitlachen, [...] sommige mensen zie je CTRL-C, CTRL-V doen in een paar seconden, zo vaardig ben ik dan ook weer niet [...] maar als ik naar de sociotherapeuten kijken dan denk ik dat ik het wel heel goed doe.”*. Een andere zorgverlener die de eigen digitale vaardigheden ook tussen 7 en 8 beoordeelt zegt: *“Ik kan doen wat ik moet doen en ik kan mensen helpen die er niet uitkomen. Maar een 9 of 10 is als je helemaal alles begrijpt, [...] ik kan bijvoorbeeld niet programmeren ofzo.”*

3.2.1 Overzicht resultaten per categorie

In onderstaande grafiek is te zien hoe de digi-groepen (op categorieniveau) procentueel verdeeld zijn binnen de categorieën van de zelftest, met de gemiddelde score per digi-groep tussen haakjes onder de percentages. In de categorie ‘Privacy en social media’ zijn de meeste digi-starters te zien, namelijk 13.15%. Opvallend is dat in de categorie ‘Mobiele apparaten’ de minste digi-starters te zien is, namelijk 4.88%.



Hieronder zijn frequentieverdelingen per categorie te zien, dit illustreert hoe de scores per categorie verdeeld zijn. Hoe hoger de blauwe balk is bij een cijfer, hoe vaker die score is voorgekomen. Er is bijvoorbeeld te zien, dat op de categorie 'Mobiele apparaten' weinig lage scores gehaald zijn en vooral heel veel tien gehaald zijn. Tegelijkertijd is te zien dat er meer spreiding is in de scores in de categorieën 'Privacy en social media' en 'Programma's en applicaties'. Dit komt ook overeen met de percentages digi-starters in bovenstaande grafiek.



In de interviews kwam ook naar voren dat de meeste medewerkers goed overweg kunnen met mobiele apparaten: *"WhatsApp en dat soort dingen, dat zit er zo in bij iedereen. Dat is wel heel makkelijk"*. Veel van waar men digitaal vaardiger in zou willen worden of vast in liep had te maken met programma's en applicaties. Programma's die vaak genoemd werden waren Excel en PowerPoint:

- *"Excel ben ik bijvoorbeeld niet zo'n ster in [...], dus dat mijd ik wel een beetje eerlijk gezegd."*
- *"Ik heb eigenlijk nog nooit een PowerPoint presentatie gemaakt, dat vond ik eigenlijk echt dus niet kunnen."*

Ook het EPD/ECD en rooster applicaties werden vaak genoemd, waarbij ook de gebruiksvriendelijkheid van deze applicaties als struikelblok werd genoemd:

- *"Het systeem dat wij hebben dat is niet het toppunt van gebruiksvriendelijkheid. We hebben alle zorgvormen in een EPD gestopt, dus het is wel veel doorklikken en zoeken. De meesten vinden het niet een heel makkelijk systeem."*

- *“Het is gewoon heel lang zoeken. Ook al gebruik ik het al heel lang. Het is gewoon niet zo handig, naar mijn idee.”*

3.2.2 Individuele items

In tabel 7 zijn de drie slechtst scorende items uit de zelftest te zien. Het slechtst scorende item heeft een (item) digi-starter percentage van **68.7%**. Dit betekent dat **68.7%** van de medewerkers een 6 of lager op dit item heeft gescoord.

TABEL 7 SLECHTST SCORENDE ITEMS ZELFTEST

Item	Gemiddelde score	Percentage (item) digi-starter	Percentage (item) digi-vaardig	Percentage (item) digi-weet
Ik gebruik digitale toepassingen zoals apps en zorgtechnologie (bijv. VR, AR, Big Data, technologische producten) in de behandeling.	4.9	68.7%	19.4%	12.0%
Ik houd me op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van digitalisering (zoals applicaties, e-health toepassingen, programma's) van mijn werkgebied.	6.1	52.4%	31.6%	16.0%
Ik weet wat rechtenvrije foto's en filmpjes zijn en waar ik die kan vinden.	6.4	48.2%	28.4%	23.4%

In tabel 8 zijn de drie best scorende items uit de zelftest te zien. Het best scorende item heeft een (item) digi-weet percentage van **77.4%**. Dit betekent dat **77.4%** van de medewerkers een 9 of hoger heeft gescoord op dit item.

TABEL 8 BEST SCORENDE ITEMS ZELFTEST

Item	Gemiddelde score	Percentage (item) digi-starter	Percentage (item) digi-vaardig	Percentage (item) digi-weet
Ik ben handig in het opstellen en versturen van een mail en het beantwoorden en het doorsturen van een ontvangen mail.	9.2	1.5%	21.1%	77.4%
Ik ben handig in het invoegen van bijlagen bij een e-mail en het opslaan van ontvangen bijlagen.	9.1	3.6%	21.7%	74.8%
Ik weet hoe ik, bij het opmaken van een tekst, moet knippen, kopiëren en plakken.	9	4.9%	22.7%	72.4%

De scores op alle items van de benchmark zijn te vinden in de bijlage. Tevens is er een Excel bestand met de scores op alle items beschikbaar waar gefilterd kan worden om de cijfers per organisatie te zien.

3.3 De (deel) Digitale starter

20.2% van de medewerkers die de zelftest hebben ingevuld zijn (deel) digi-starter. Dat wil zeggen, zij hebben op tenminste een van de categorieën uit de zelftest een 6 of lager gescoord.

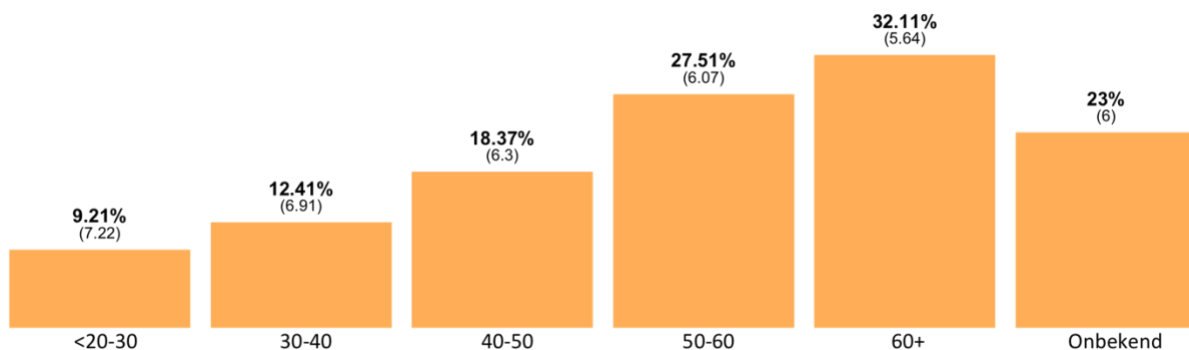
In de interviews kwam naar voren dat de meeste werknemers wel iemand in hun directe omgeving die digitaal starter is of tenminste moeite heeft met digitale vaardigheden. Zaken waaruit medewerkers opmaken dat collega's minder digitaal vaardig zijn:

- *“Ze kunnen bijvoorbeeld niet inloggen. Of dat iets als een punt in een komma veranderen, dat zo iets dan niet lukt.”*

- “Stukken niet kunnen vinden, omdat ze op een heel onhandige manier zoeken of in het verkeerde systeem zitten en niet weten hoe ze er wel kunnen komen. Dingen verkeerd invullen, verkeerde dingen aanmaken. [...] In eerste instantie maken ze een fout, maar het oplossen lukt dan ook niet. Ik denk dat dat wel heel vaak voorkomt. [...] Het kost soms daardoor gewoon onnodige tijd.”.

In de volgende paragrafen zal verder ingegaan worden op de groep (deel) digi-starters, daarna zal specifiek op de groep (deel) digi-starters binnen zorgverleners ingegaan worden. De percentages die besproken worden zijn de percentages binnen groepen, bijvoorbeeld hoeveel procent van de functiegroep zorgverleners is (deel) digi-starter? Dit geeft vooral antwoord op de vraag, wie heeft de grootste kans om (deel) digi-starter te zijn. De absolute aantallen zullen hierbij in tabellen beschikbaar zijn. In het benchmarkrapport en de organisatie rapporten worden de percentages van groepen binnen de groep (deel) digi-starters besproken, bijvoorbeeld hoeveel procent van de (deel) digi-starter is zorgverlener? Dit geeft meer antwoord op de vraag waar er het meeste (deel) digi-starters zijn.

3.3.1 Leeftijd



TABEL 9 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN LEEFTIJDSCATEGORIEËN

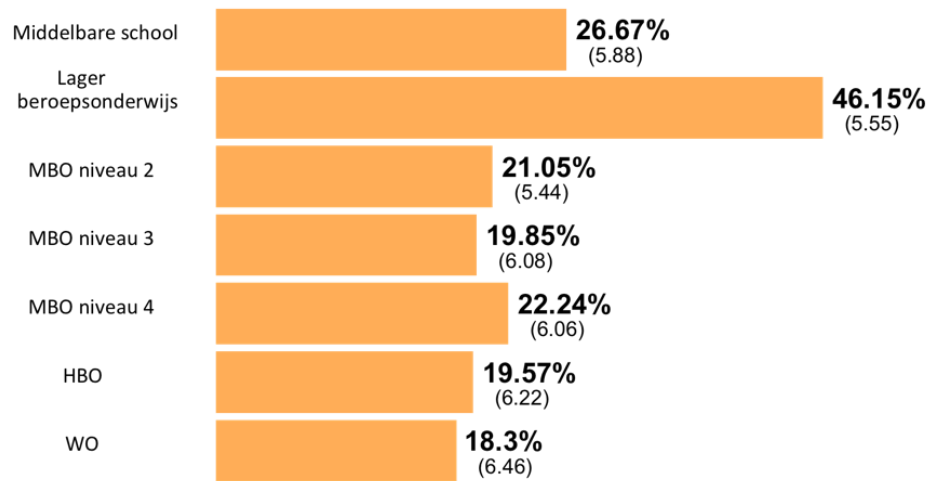
Type zorg	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
<20-30	57	9.21%	7.2
30-40	153	12.49%	6.9
40-50	199	18.46%	6.3
50-60	352	28.07%	6.06
60+	162	32.93%	5.61
Onbekend	153	23.15%	5.99

In bovenstaande grafiek is te zien dat binnen de leeftijdscategorieën, het aantal digi-starters toeneemt wanneer de leeftijd toeneemt. Het blijkt dan ook dat er een significante positieve correlatie is tussen leeftijd en score op de zelftest ($r = -.3, p < .001$). Hoewel er een grotere kans is om (deel) digitaal starter te zijn, zijn er absoluut meer medewerkers in de groep 50-60 jaar dan in de groep 60+.

In de interviews kwam ook vaak naar voren dat oudere medewerkers vaker moeite hadden met digitale vaardigheden. Een jongere medewerker zegt hierover: “Je merkt toch soms wel het verschil in generatie, de mensen die met de computer zijn opgegroeid en zij die dat niet zijn.”. Ook vanuit oudere medewerkers wordt dit onderkend, zo zegt een oudere medewerker over de digitale vaardigheden van

jongere medewerkers: “Maar als je dan ziet hoe de stagiaires, en de jonge professionals, wat die daar allemaal mee kunnen. Dat kan ik niet.”.

3.2.1 Opleidingsniveau

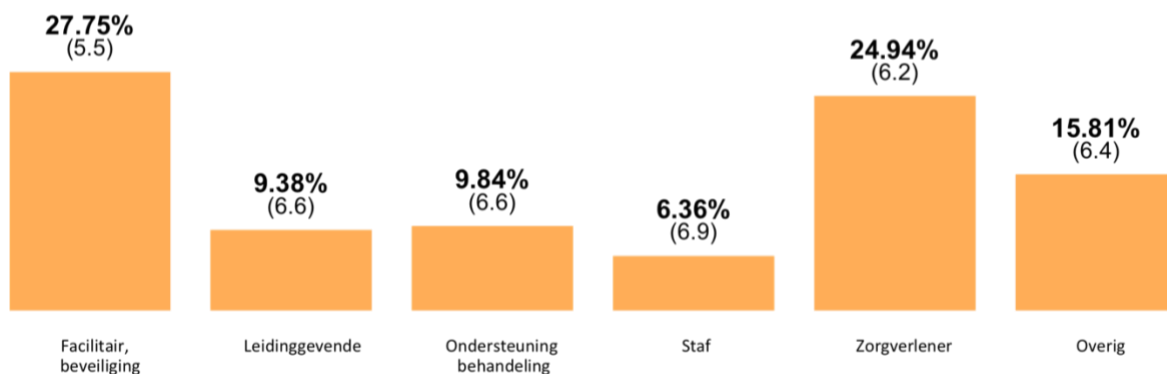


TABEL 9 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN OPLEIDINGSNIVEAU

Opleidingsniveau	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
Middelbare school	44	26.67%	5.88
Lager beroepsonderwijs	18	46.15%	5.55
MBO niveau 2	12	21.05%	5.44
MBO niveau 3	26	19.85%	6.08
MBO niveau 4	240	22.24%	6.06
HBO	463	19.57%	6.22
WO	273	18.3%	6.46

In bovenstaande grafiek zijn de percentages (deel) digi-starters per opleidingsniveau te zien. In tabel 9 zijn de absolute aantallen te zien. Er zijn absoluut gezien weinig respondenten met een opleidingsniveau van MBO niveau 3 of lager, wat mogelijk een vertekening in het percentage (deel) digi-starters kan geven.

3.3.3 Functiegroepen



TABEL 10 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN FUNCTIEGROEPEN

Opleidingsniveau	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
Facilitair, beveiliging	53	27.75%	5.49
Leidinggevende	24	9.38%	6.59
Ondersteuning behandeling	42	9.84%	6.58
Staf	43	6.36%	6.94
Zorgverlener	865	24.94%	6.18
Overig	49	15.81%	6.35

De hoogste percentages (deel) digi-starters zijn binnen de functiegroepen facilitair, beveiliging en zorgverleners: binnen beide groepen is (ruim) een kwart (deel) digi-starter. In de volgende paragrafen zal verder worden ingegaan op de (deel) digi-starters binnen de groep zorgverleners.

3.4 Zorgverleners

Zoals eerder in dit hoofdstuk is besproken, is een kwart van de zorgverleners (deel) digi-starter. Mogelijk heeft dit te maken met de mate waarin men met digitale middelen werkt, of de affiniteit die men heeft met digitaal werken. Hieronder wordt een greep gedaan uit de citaten van de geïnterviewde zorgverleners. Vervolgens zal er verder ingegaan worden op de cijfers van de groep (deel) digi-starters binnen zorgverleners.

3.4.1 Citaten interviews zorgverleners

Een greep uit de citaten van zorgverleners die zich minder digitaal vaardig voelen:

- *“Ja, ik vind dat heel spannend. Ik denk dan hoe doen die mensen dat dan, al die wachtwoorden, en apps bijhouden.”*
- *“Niet zo goed [in digitale vaardigheden]. Ik heb vorig jaar voor het eerst geleerd wat een PDF was.”*
- *“Anderen doen dan in drie keer klikken waar ik een uur over zou doen.”*
- *“Bijvoorbeeld Excel, ik weet hoe het eruit kan zien en hoe fijn het kan werken. En als ik het dan zelf ga maken dan is het een grote abracadabra.”*
- *“Nou, ik zou willen dat ik wel wat vaardiger zou zijn. Dan zou ik wat minder onzeker erover zijn.”*

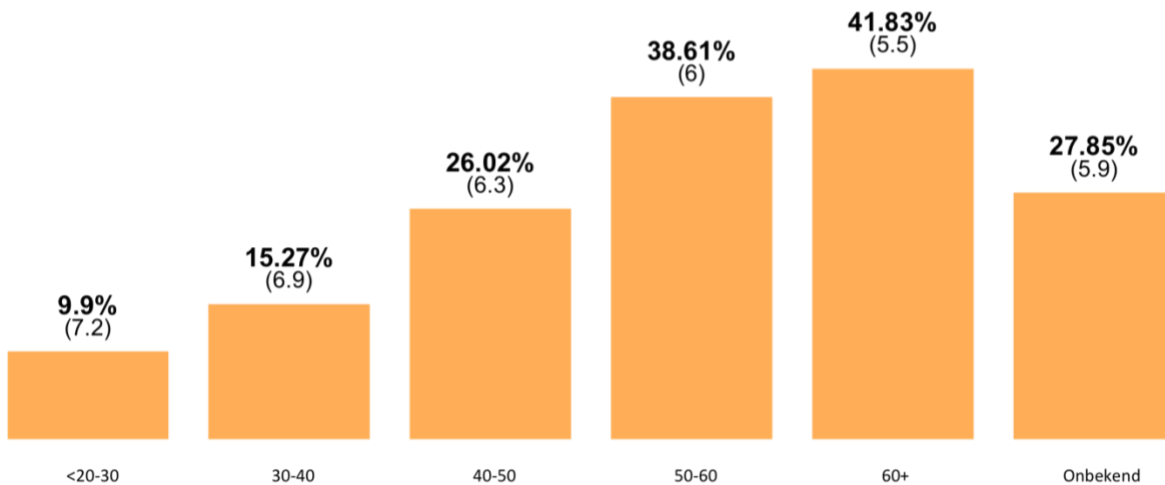
In de interviews komt naar voren dat medewerkers die moeite hebben met digitale taken vaak hulp vragen van collega's of dat collega's digitale taken overneemt als iemand hier moeite mee heeft:

- *“Dan vraag ik gewoon iemand die mij even helpt. Soms zelfs de cliënten, die weten dat beter dan ik.”*
- *“Bijvoorbeeld aanstaande donderdag als dan de groep mogelijk digitaal zou zijn. [...] Ik hoop dat iemand dat voor mij gaat klaarzetten.”*
- *“[...] die is de hele tijd aan het zoeken van waar staat dit dan en hoe sla ik het op, en dan klikt die [collega] op een kruisje, is alles weg en dan is die [collega] in paniek. Dan vraagt die of ik het wil doen.”*
- *“Dan laat ik het hen lekker doen, doe ik wel dingen die zij minder leuk vinden om te doen.”*
- *“Er zijn collega's die dol zijn op structuur, en die dat heerlijk vinden om te doen. Laat vooral hen dat doen, als de rest maar weet hoe het moet.”*

Een deel van de geïnterviewde zorgverleners geeft aan geen affiniteit of interesse te hebben met digitale middelen of digitalisering:

- “Ik vind het niet vervelend, maar ik vind het het minst leuke van mijn werk. Het is nodig, en dat weet ik, maar ik zit het liefst gewoon tussen de jeugd.”
- “Het gaat gewoon niet altijd van harte. Ik vind het gewoon niet leuk.”
- “Waar we het vooral over hebben is dat het steeds meer wordt. Terwijl wij in ons vak eigenlijk willen bezig zijn met de cliënt, en niet met een computer.”
- “Ja, en ik snap het ook wel. Als je iets moeilijk vindt is het ook minder leuk. Maar het hoort er gewoon bij.”

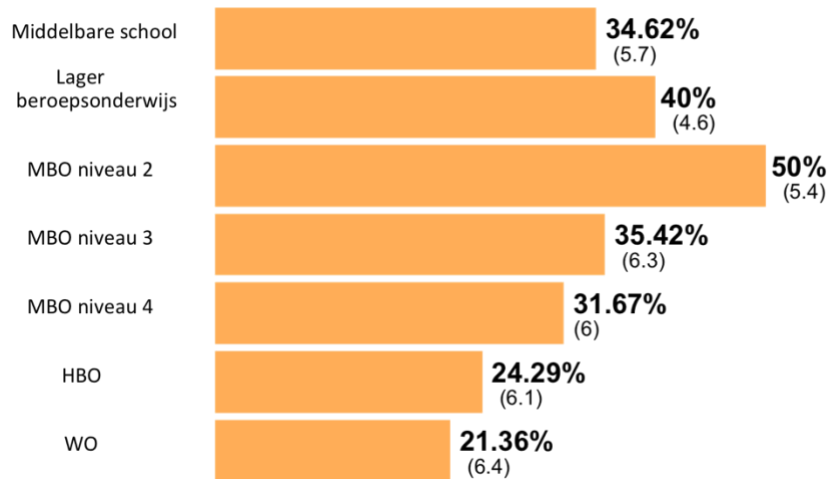
3.4.2 Cijfers (deel) digi-starters binnen zorgverleners



TABEL 11 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN LEEFTIJDSCATEGORIEËN ZORGVERLENERS

Type zorg	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
<20-30	50	9.90%	7.19
30-40	138	15.27%	6.91
40-50	173	26.02%	6.27
50-60	261	38.61%	6.97
60+	128	41.83%	5.54
Onbekend	115	27.85%	5.94

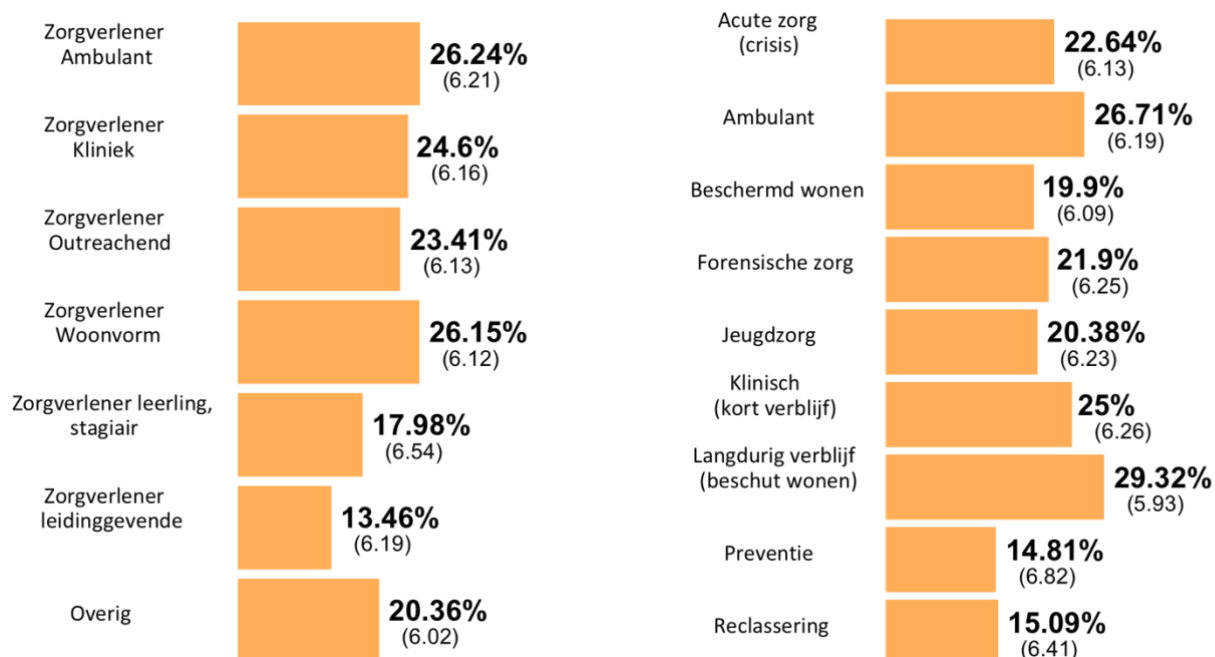
In de groep zorgverleners is hetzelfde patroon binnen leeftijdsgroepen als in de gehele groep medewerkers. De percentages (deel) digi-starters zijn in de groep zorgverleners echter hoger in elke leeftijdsgroep.



TABEL 12 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN OPLEIDINGSNIVEAU ZORGVERLENERS

Opleidingsniveau	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
Middelbare school	9	34.62%	5.73
Lager beroepsonderwijs	2	40.00%	4.58
MBO niveau 2	5	50.00%	5.37
MBO niveau 3	17	35.42%	6.27
MBO niveau 4	191	31.67%	5.97
HBO	396	24.29%	6.15
WO	245	21.36%	6.43

In bovenstaande grafiek zijn de percentages (deel) digi-starters per opleidingsniveau in de groep zorgverleners te zien. In tabel 12 zijn de absolute aantallen te zien. Er zijn absoluut gezien weinig respondenten met een opleidingsniveau van MBO niveau 3 of lager, zowel in de gehele populatie als in de groep zorgverleners. Mogelijk brengt dit een vertekening in het percentage (deel) digi-starters met zich mee. Tevens is te zien dat de gemiddelde score afneemt wanneer er een lager percentage (deel) digi-starters is binnen een groep.



TABEL 13 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN FUNCTIEGROEPEN ZORGVERLENERS

Type zorg	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
Zorgverlener Ambulant	430	26.24%	6.21
Zorgverlener Kliniek	228	24.60%	6.16
Zorgverlener Outreachend	48	23.41%	6.13
Zorgverlener Woonvorm	102	26.15%	6.12
Zorgverlener leerling, stagiair	16	17.98%	6.54
Zorgverlener leidinggevende	7	13.46%	6.19
Overig	34	20.36%	6.02

TABEL 14 (DEEL) DIGI-STARTERS BINNEN TYPEN ZORG

Type zorg	Aantal respondenten	Percentage binnen groep	Gemiddelde score
Acute zorg (crisis)	48	22.64%	6.13
Ambulant	429	26.71%	6.19
Beschermd wonen	40	19.90%	6.09
Forensische zorg	69	21.90%	6.25
Jeugdzorg	32	20.38%	6.23
Klinisch (kort verblijf)	141	25.00%	6.26
Langdurig verblijf (beschut wonen)	90	29.32%	5.93
Preventie	8	14.81%	6.82
Reclassering	8	15.09%	6.41

In bovenstaande grafiek is te zien dat de percentages (deel) digi-starters binnen de functiegroepen zorgverlener ambulant, kliniek, outreachend en woonvorm vergelijkbaar is: zo rond een kwart van de medewerkers is (deel) digi-starter. De laagste percentages zijn binnen leidinggevenden en leerling, stagiaires. Dit heeft mogelijk te maken met de leeftijd en opleidingsniveau binnen deze groepen.

3.5 Overige uitkomsten interviews

In de interviews kwamen een aantal thema's naar voren die niet direct aansloten op de resultaten van de zelfscan. Deze thema's worden hieronder besproken.

3.5.1 Corona en Beeldbellen

Een regelmatig terugkerend thema in de interviews was de invloed van het coronavirus op de mate van thuiswerken en de toename van beeldbellen. Een aantal medewerkers, zowel medewerkers in staffuncties als zorgverleners, geven aan dat beeldbellen mogelijkheden biedt en het werken makkelijker kan maken. Zo zegt een zorgverlener hierover: *“Dat is eigenlijk in heel veel gevallen ook wel prettig. Dan hoeft een patiënt niet zo veel tijd vrij te houden, jij hebt gewoon meer plek in je agenda en je hebt geen reistijd.”*.

Tegelijkertijd wordt door veel medewerkers uitgesproken dat zij voorkeur hebben voor (meer) face-to-face contact: *“Er zijn toch ook zaken die gevoeliger liggen, die ik eigenlijk niet zo prettig vindt om digitaal te bespreken. Die ik eigenlijk liever face-to-face bespreek. Dat maakt dat ik iets bijvoorbeeld in een vergadering met mijn team minder makkelijk bespreek omdat het toch anders aanvoelt om iets preciezer te bespreken.”*. Ook in het contact met cliënten zegt men vaak voorkeur te hebben voor face-to-face contact, een greep uit de citaten: *“Ik vind het contact met patiënten zelf belangrijk om dat face to face te houden. Dat vind ik echt nog veel meer geven dan een contact via beeldbellen.”*, *“Ik vind dat het echt te kort doet aan de therapie die we geven.”*.

Het beeldbellen is niet voor iedereen even makkelijk, blijkt uit de interviews. Een stafmedewerker vertelt over hoe aangepast wordt aan een collega die (nog) niet comfortabel is met beeldbellen: *“Ik moet daar echt bewust bij nadenken, wanneer spreek ik deze gene weer. Dat vind ik wel heel lastig in het werk, want je moet alles even mailen.”*. Een zorgverlener vertelt over hoe de vaardigheden m.b.t. beeldbellen invloed kunnen hebben op de zorg: *“Ik hoor wel van cliënten terug dat casemanagers niet met hen kunnen bellen, omdat ze niet weten hoe het systeem werkt.”*. Ook wordt er weerstand tegen online therapie uitgesproken, dit kan enerzijds liggen aan de digitale vaardigheden maar ook aan de voorkeuren die hierboven besproken zijn: *“Ik weet iemand die zegt, online therapie dat doe ik gewoon niet, ik begin er niet aan.”*.

3.5.2 Hoe leert men graag

Een groot deel van de medewerkers geeft aan het liefst te leren door trainingen, dat iemand hen iets uitlegt of voordeelt en het dan zelf te proberen. Een greep uit de citaten:

- *“Het liefst zit ik samen met iemand achter de computer en dan doet iemand het even voor, en dan lossen we het zo op.”*
- *“Iemand die in eerste instantie uitlegt hoe het in elkaar zit en dan gewoon doen. [...] Ik onthoud het ook veel beter als ik het doe en zie, en als ik iets verkeerd doe om het samen op te lossen.”*
- *“Dat ik daar een cursus in krijg, of dat ik daar wat meer uitleg over krijg.”*

De meeste medewerkers die geïnterviewd zijn gaven aan dit prettiger te vinden dan wanneer zij een handleiding krijgen:

- *“Dan wordt iets nieuws ingepland, en dan zeggen ze je kunt alle informatie op intranet vinden. Alsof ik tijd heb om zo'n heel ding door te nemen.”*
- *“Handleidingen, dat vind ik eigenlijk echt verschrikkelijk”*
- *“Handboekjes heb ik niets mee, ik ben echt een doener.”*

- *“Wat ik nu veel zie is veel handleidingen. Ik heb niet zo veel zicht op handleidingen, ik wil het graag zien. Ik wil het graag voorgedaan krijgen en dan moet ik het gewoon gaan doen.”*

Daarnaast werd een aantal keer genoemd dat niet iedereen bewust is van de middelen die beschikbaar zijn om digitaal vaardiger te worden: *“Sowieso zou ik ze de weg kunnen leiden van wat er is. Sommige mensen weten sowieso niet eens dat er een ondersteuning is.”*

Bijlage 1 – Scores per item zelfscan

Algemene vaardigheden	Gemiddelde score	Percentage (item) digistarter	Percentage (item) digivaardig	Percentage (item) digiweet
Ik ben handig in het werken met een (aanraak)scherf, muis en toetsenbord.	8.7	5.74%	32.50%	61.76%
Ik ben handig in het starten en afsluiten van computerprogramma's en apps op computer, smartphone en tablet.	8.6	8.14%	33.95%	57.91%
Ik ben handig in het gebruik van knoppen op het toetsenbord zoals Home, Caps Lock, Escape, Backspace, End, Delete, Tab.	8.4	12.16%	32.33%	55.51%
Ik ben handig in het snel typen met weinig fouten of het gebruik van de functie spraakinvoer.	7.7	24.86%	35.86%	39.28%
Ik ben handig in het aan- en uitzetten van het geluid en de microfoon en het instellen van het volume op mijn computer/tablet/telefoon.	8.3	11.99%	37.06%	50.95%
Ik herken de verschillende bestandstypen op de computer of tablet, zoals png, jpg, doc, xls, pdf, ppt.	7.5	29.35%	32.48%	38.17%
Ik ben handig in het zoeken en vinden van bestanden op de computer.	8	18.35%	37.98%	43.67%
Ik weet hoe ik mijn scherm moet vergrendelen of hoe ik moet uitloggen als ik mijn werkplek verlaat.	8.9	6.64%	24.60%	68.76%
Ik weet hoe ik, bij het opmaken van een tekst, moet knippen, kopiëren en plakken.	9	4.86%	22.71%	72.43%
Ik ben handig in het gebruik van sneltoetsen zoals CTRL-X en CTRL-V.	7.5	30.55%	23.94%	45.51%
Ik ben handig in het aanmaken van een nieuw bestand, het openen van een bestaand bestand en het opslaan en/of delen ervan.	8.5	12.59%	29.69%	57.72%
Ik ben handig in het instellen, vinden en kiezen van een printer en het printen zelf.	8.2	13.74%	37.36%	48.90%
Ik ben handig in het maken van een scan of pdf van documenten.	8.1	17.40%	31.69%	50.91%
Ik ben handig in het aanmaken van een persoonlijke of gedeelde map (op de computer of tablet) en het toevoegen van documenten hieraan.	7.9	21.58%	33.18%	45.24%

Mobiele apparaten	Gemiddelde score	Percentage (item) digistarter	Percentage (item) digivaardig	Percentage (item) digiweet
Ik ben handig in het versturen, beantwoorden en doorsturen van appjes, sms, chatberichten.	8.9	4.99%	27.57%	67.44%
Ik ben handig in het maken en versturen van foto's via mail, SMS, WhatsApp met de telefoon en/of tablet.	8.8	6.91%	28.50%	64.59%
Ik ben handig in het toevoegen van contactpersonen op mijn telefoon en/of tablet.	8.8	5.80%	28.19%	66.02%
Ik ben handig in het zoeken en installeren van een app op een telefoon of tablet.	8.6	9.01%	29.24%	61.76%
Ik ben handig in het uitzetten van notificaties en de telefoon op stil zetten.	8.5	11.43%	30.62%	57.95%

Programma's & Apparaten

	Gemiddelde score	Percentage (item) digistarter	Percentage (item) digivaardig	Percentage (item) digiweet
Ik ben handig in het opstellen en versturen van een mail en het beantwoorden en het doorsturen van een ontvangen mail.	9.2	1.53%	21.07%	77.41%
Ik ben handig in het invoegen van bijlagen bij een e-mail en het opslaan van ontvangen bijlagen.	9.1	3.56%	21.68%	74.76%
Ik ben handig in het versturen van een agendaverzoek het reageren op een agendaverzoek.	8	19.98%	31.10%	48.92%
Ik weet wat 'opslaan in de cloud' betekent (zoals in Google Drive, SharePoint) en kan daar documenten in opslaan.	7.6	27.26%	30.84%	41.90%
Ik ben handig in het programma Word, bijvoorbeeld om een brief of verslag te maken.	8.9	5.88%	25.84%	68.28%
Ik weet waar ik het programma PowerPoint voor kan gebruiken en kan een eenvoudige presentatie maken.	8.2	17.93%	25.91%	56.15%
Ik weet waar ik het programma Excel voor kan gebruiken en kan een eenvoudige tabel maken.	7.5	29.67%	28.03%	42.30%
Ik ben handig in het online samenwerken in programma's zoals Teams, SharePoint, Google Drive.	7.2	32.69%	36.70%	30.60%
Ik ben handig in het inzien van mijn rooster en kan zaken aanpassen, verlof- en vakantie uren inzien en aanvragen (bijv. Afas, Aysist, Inplanning, Harmony, Mijn Rooster of ORTEC).	7.6	24.09%	38.00%	37.90%
Ik ben handig in het scholingsprogramma (bijv. het leerplatform, Learnlinq, ggzacademy). Ik kan me inschrijven voor een opleiding, kennisitems bekijken of indien mogelijk een e-learning volgen.	7.7	21.34%	41.27%	37.39%
Ik ben handig in het opzoeken en inzien van salarisstroken, (reis)kosten declareren en persoonlijke gegevens aanpassen, het registreren van mijn jaargesprek (bijv. Afas, Youforce of eHRM).	8.2	14.57%	35.67%	49.76%
Ik ben handig in het werken in het EPD (of ECD). Denk aan: rapporteren, gegevens van cliënten opzoeken/toevoegen, een ondersteuningsplan lezen en bewerken (bijv. Nedap, User, Nexus, Cura).	8.3	11.52%	39.11%	49.37%
Ik weet wat het meetinstrument ROM (Routine Outcome Monitoring) inhoudt, waar ik het vind en hoe ik het moet gebruiken.	7.4	28.14%	34.53%	37.33%
Ik ben handig in het melden van incidenten zoals een MIM- of VIM-melding (Veilige Incident Melding), of MIC- of MIP-melding (Melding Incident Patiënt).	7.3	30.17%	38.35%	31.48%
Ik ben handig in het registreren van medicatie in het daarvoor bestemde programma (zoals bijv. Medimo, Farmed, Klinikom).	7.2	31.06%	31.37%	37.57%
Ik ben handig in het maken van een digitale melding, een reservering, en het doen van een aanvraag bij de technische dienst bij bijvoorbeeld een servicedesk.	8	18.40%	35.62%	45.98%
Ik weet hoe ik (indien mogelijk) zowel thuis als op het werk in kan loggen op de portal/het intranet.	8.7	9.28%	21.81%	68.91%
Ik ben handig in het gebruik van de portal/het intranet of KennisManagementSysteem bij de uitvoering van mijn werk (zoals het opzoeken van informatie, nieuwsberichten, mensen, adressen, protocollen).	7.8	20.17%	38.54%	41.29%
Ik ben handig in het beeldbellen of online vergaderen in applicaties zoals Skype, Teams, Zoom, Web, Minddistrict.	7.9	19.65%	39.78%	40.57%

Ik ben handig in gebruiken van het online behandelplatform (zoals Karify, Minddistrict).	6.7	40.29%	34.38%	25.34%
Ik gebruik digitale toepassingen zoals apps en zorgtechnologie (bijv. VR, AR, Big Data, technologische producten) in de behandeling van cliënten.	4.9	68.66%	19.36%	11.98%
Ik houd me op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van digitalisering (zoals applicaties, e-health toepassingen, programma's) van mijn werkgebied.	6.1	52.36%	31.64%	16.00%

(Veilig) werken met internet

	Gemiddelde score	Percentage (item) digistarter	Percentage (item) digivaardig	Percentage (item) digiweet
Ik ben handig in het gebruiken van een zoekmachine op internet zoals Google (ik kan bijvoorbeeld trefwoorden combineren).	8.8	4.50%	32.54%	62.96%
Ik ben handig in het selecteren van en verbinden met een 4G-netwerk, een wifinetwerk of hotspot met mijn telefoon, computer of tablet.	8.1	17.26%	35.09%	47.64%
Ik ben handig in het openen van en werken in een nieuwe webpagina (tabblad) naast een al geopende pagina.	8.5	13.12%	26.65%	60.24%
Ik ben handig in het delen van een link van een webpagina. Bijvoorbeeld via mail, social media of chat.	8.3	15.69%	29.05%	55.26%
Ik ben handig in het downloaden en opslaan van een document of foto van internet of e-mail.	8.4	12.54%	31.99%	55.47%
Ik ben handig in het aanmaken van een account voor een online programma, een webshop of social media.	7.8	22.42%	30.76%	46.82%
Ik ben handig in het aan- en afmelden voor het ontvangen van een nieuwsbrief in mijn mailbox (om bijvoorbeeld vakinhoudelijk op de hoogte te blijven).	8.5	10.06%	33.40%	56.54%
Ik ben handig in het invullen van een online formulier of vragenlijst over of met cliënten.	8.4	10.62%	36.14%	53.24%
Ik weet wat een SPAM-mail is, herken deze en weet wat ik ermee moet doen.	8.3	11.32%	37.44%	51.25%
Ik begrijp wat een phishing e-mail is, herken deze en weet wat ik ermee moet doen.	8.2	14.19%	38.51%	47.31%
Ik ben handig in het herkennen of een website beveiligd is en wat dat betekent (het slotje/https).	7.8	22.46%	37.21%	40.33%
Ik ben handig in het maken, gebruiken en bewaren van veilige wachtwoorden volgens de normen van de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).	7.5	25.78%	42.02%	32.20%
Ik ben handig in het controleren of verstrekte informatie op internet betrouwbaar én juist is.	7.4	27.51%	44.00%	28.49%

Privacy en social media

	Gemiddelde score	Percentage (item) digistarter	Percentage (item) digivaardig	Percentage (item) digiweet
Ik weet met wie en via welke online kanalen ik informatie over cliënten intern en extern mag delen of weet waar ik die regels kan vinden.	7.6	22.97%	46.53%	30.50%
Ik weet wat een datalek is en hoe ik moet handelen bij een mogelijk datalek.	6.9	37.11%	36.67%	26.22%
Ik ben handig in het kiezen voor de meest veilige manier van verbinding maken met een netwerk, en weet dat openbare wifinetwerken niet altijd veilig zijn.	7.8	22.47%	37.48%	40.05%

Ik ben handig in het veilig omgaan met printjes van vertrouwelijke documenten.	8.4	10.29%	38.19%	51.52%
Ik ben handig in het voorkomen van onnodige prints.	8.2	13.76%	39.93%	46.32%
Ik weet welke foto's en video's ik mag delen en wiens toestemming ik ervoor nodig heb.	8	15.86%	40.96%	43.18%
Ik ben me bewust van risico's als ik bij apps persoonsgegevens invul.	8.2	13.58%	40.88%	45.54%
Ik ben handig in het delen van informatie op social media en het vooraf checken van de privacygevoeligheid ervan.	7.7	22.34%	39.95%	37.71%
Ik kan cliënten begeleiden in het gebruik van social media, rekening houdend met kansen en risico's.	7.2	30.77%	39.90%	29.33%
Ik weet wat rechtenvrije foto's en filmpjes zijn en waar ik die kan vinden.	6.4	48.20%	28.38%	23.42%