



# Ontwikkeling van digitale vaardigheden en ICT in de dienstverlening

Een raamwerk voor zelfevaluatie voor dienstverleners

Versie 1.0, november 2016



(c) The Entelis Consortium, 2016

# Naar een raamwerk voor zelfevaluatie om de resultaten in het domein van digitale inclusie en deelname in de sociale zorgverlening te verbeteren

Veel mensen met een beperking zijn niet in staat om volledig deel te nemen aan de digitale samenleving, hoewel ze dit wel graag willen. Sociale zorgverleners kunnen hun dienstgebruikers helpen digitale vaardigheden te ontwikkelen en hen toegang geven tot de digitale samenleving en bronnen.

Veel dienstverleners voor mensen met een beperking worden echter gedwongen hun kosten te verhogen terwijl hun prijzen dalen. Tegelijkertijd laten de huidige financieringsmaatregelen de betaling van vele beschikbare ondersteunende technologieën niet toe.

De volgende zelfevaluatietool<sup>1</sup> werd ontwikkeld door het ENTELIS netwerk. Het beoogt goede praktijken in dit domein te belichten en indicatoren te voorzien zodat hulpverleners hun betrokkenheid in ICT-AT kunnen beoordelen op de volgende vlakken:

- Organisatorisch engagement om ICT-AT te gebruiken
- Gebruikerstoegang tot ICT-AT
- Opleiding in ICT-AT
- Bewustzijn en voordelen van ICT-AT
- Drempels voor het gebruik van ICT-AT
- Engagement en betrokkenheid van de families/verzorgers bij het gebruik van ICT-AT
- Financiering voor ICT-AT

Er wordt verwacht dat het raamwerk verbeterd zal worden naar gelang van de feedback die de auteurs zullen ontvangen.

## Toekomstige ontwikkelingen

De uitdagingen die binnen de sociale zorg bestaan, zorgen ervoor dat een evaluatie zoals deze slechts één stap is in het verkleinen van de digitale kloof op dit vlak. Zorgverleners zullen extra ondersteuning nodig hebben om strategieën te implementeren om de toegang tot ICT-AT voor hun dienstgebruikers te verbeteren.

Toekomstige steun, via Entelis of andere netwerken, zou volgende zaken kunnen omvatten:

- Een externe evaluatie uitvoeren
- Opleiding
- De lesgever opleiden
- Evaluaties
- Installaties (beheren)
- Online ondersteuning
- Identificatie van rollen en verantwoordelijkheden binnen de relevante organisatie
- Effectbeoordeling
- Informatie over technologieën - bestaand en in ontwikkeling
- Begeleiding

---

<sup>1</sup> Het ENTELIS netwerk is medegefinancierd door de Europese Commissie (Lifelong Learning Program - subsidie-overeenkomst 213-4195/001-001). De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het gebruik van de informatie die zich daarin bevindt. De auteurs zijn Sarah Weston, Steve Barnard, Evert-Jan Hoogerwerf, Katerina Mavrou, Sonia Staskowiak, Bryan Boyle, Monika Daoudi-Rosenhammer, John Gilligan, Darvishy Alireza en Karin Astegger.

Thema's en indicatoren				
1. Organisatorisch engagement om ICT-AT te gebruiken				
Details	Indicatoren	Ja	Nee	Gedeeltelijk
Is ICT-AT één van de kernwaarden van uw organisatie?	Inclusie in missieverklaring			
	Inclusie in strategie			
	Inclusie in beleid			
	Inclusie in doelstellingen			
	Organisatie heeft een onderzoeks- en ontwikkelingsstrategie voor ICT-AT			
	Organisatie werkt met bedrijven en/of universiteiten aan onderzoek en ontwikkeling			
2. Gebruikerstoegang tot ICT-AT				
Details	Indicatoren	Ja	Nee	Gedeeltelijk
Heeft uw organisatie een geïndividualiseerde en persoonlijke aanpak van ICT-AT?	Inclusie in persoonlijke plannen			
	Evaluatierapporten			
	Effectrapporten			
	Opleiding			
	Regelmatige updates van ICT-AT beschikbaar			
Hebben de dienstgebruikers van uw organisatie toegang tot een ruim aanbod aan ICT-AT?	Toegang tot telegzorg			
	Toegang tot communicatiehulpmiddelen			
	Toegang tot mobiliteitshulpmiddelen			
	Toegang tot telegezondheid			
	Toegang tot ICT-AT interfaces			
	Toegang tot reguliere technologieën			
ICT-AT wordt gebruikt om toegankelijkheid voor dienstgebruikers te voorzien.	Beschikbaarheid van gebarentaal			
	Beschikbaarheid van braille			
	Beschikbaarheid van eenvoudig te lezen informatie			

	Toegankelijke websites			
	Universele designprincipes zijn aanwezig			
Dienstgebruikers worden goed ondersteund door medewerkers om toegang te krijgen tot ICT-AT en het te gebruiken.	Plannen voor de opleiding van medewerkers			
	Toegewijde medewerkers die gespecialiseerd zijn in ICT-AT			
	Technische ondersteuning beschikbaar			
	Onderhoudsprogramma			
	Voortdurende evaluatie van ICT-AT			
	Gevestigd implementatieproces voor ICT-AT dat rekening houdt met evaluatie, effect, installatie, controle, duurzaamheid, financiering			
<b>3. Opleiding in ICT-AT</b>				
<b>Details</b>	<b>Indicatoren</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Gedeel- telijk</b>
Medewerkers hebben regelmatig ICT-AT opleidingen	Inclusie in de opleiding van medewerkers			
	Opleiding is verplicht en vindt regelmatig plaats			
	Interne opleiding is voorzien			
	Medewerkers hebben toegang tot externe opleidingen			
	Opleiding is geaccrediteerd door een erkend orgaan			
Gebruikers worden regelmatig opgeleid in het gebruik van hun ICT-AT	Inclusie in persoonlijke plannen			
	Interne opleiding is voorzien			
	Toegang tot externe opleiding			

	Voortdurend proces van evaluatie van opleidingsbehoeften			
	Opleiding is geaccrediteerd door een erkend orgaan			
<b>4. Bewustzijn en voordelen van ICT-AT</b>				
<b>Details</b>	<b>Indicatoren</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Gedeeltematig</b>
Dienstgebruikers zijn op de hoogte van de beschikbare ICT-AT	Gebruikers kunnen ICT-AT uitproberen of lenen			
	Opleiding van medewerkers in ICT-AT			
	Toegang tot ICT-AT informatiebronnen			
	Vakkennis is beschikbaar			
Dienstgebruikers hebben voordeel uit ICT-AT gehaald	Toegenomen onafhankelijkheid			
	Toegenomen mobiliteit			
	Toegenomen veiligheid			
	Toegenomen communicatie			
	Toegenomen gezondheid en welzijn			
Goed organisatorisch bewustzijn van ICT-AT	Experts op vlak van ICT-AT binnen de organisatie			
	Gevestigd evaluatie- en beoordelingsproces			
	Alle medewerkers hebben een zeker bewustzijn van ICT-AT			
	Verplichte basisopleiding in ICT-AT			
Heeft de organisatie een ethische aanpak van ICT-AT?	Inclusie in databeschermingsbeleid			
	Inclusie in risicobeheerbeleid			
	Advies/begeleiding i.v.m. veiligheid bij het gebruik van ICT-AT			
	Belicht in ICT-AT opleiding			

<b>5. Drempels voor het gebruik van ICT-AT</b>				
<b>Details</b>	<b>Indicatoren</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Gedee Itelijk</b>
Organisatorisch bewustzijn van de mogelijke drempels voor het gebruik van ICT-AT	Tekort aan beschikbare financiering			
	Beschikbaarheid van ICT-AT			
	Weerstand van medewerkers tegen ICT-AT			
	Weerstand van familieleden tegen ICT-AT			
	Weerstand van dienstgebruikers tegen ICT-AT			
	Tekort aan opleiding			
	Tekort aan interne expertise			
	Tekort aan ICT-AT informatie en kennisbronnen			
<b>6. Engagement en betrokkenheid van de families/verzorgers bij het gebruik van ICT-AT</b>				
<b>Details</b>	<b>Indicatoren</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Gedee Itelijk</b>
Familie van dienstgebruikers zijn betrokken bij het gebruik van ICT-AT en ondersteunen het gebruik ervan	Regelmatig overleg met de families over ICT-AT			
	Families zijn betrokken bij opleidingssessies			
	Families zijn betrokken bij evaluatie en installatie			
	Families ondersteunen het gebruik van ICT-AT			
<b>7. Financiering voor ICT-AT</b>				
Heeft de organisatie toegang tot financiering voor ICT-AT	Deel van financieringspakket van lokale overheid/gemeente			
	Opgenomen in het budget van individuele personen			
	Door beurzen en donaties			
	Door			

	overheidsfinanciering			
	Hebben gebruikers/de organisatie toegang tot technologische updates of nieuwe technologie als deze beschikbaar wordt?			