

Casussen leervragen bedienen met materialen

CASUS 1

Ik ben Els, een poetshulp die bij ouderen en gezinnen huishoudelijke taken verricht. Mijn collega's lijken altijd op de hoogte te zijn van de laatste veranderingen binnen onze organisatie, maar ik voel me soms een beetje achterop hinken.

Ook merk ik dat mijn collega's gemakkelijk kunnen checken welke producten je mag of kan gebruiken op bepaalde ondergronden. Ik zou graag leren hoe ik deze informatie zelf kan opzoeken. Dit zou me helpen om mijn werk veiliger en efficiënter te doen.

Thuis heb ik een verouderde laptop die ik eigenlijk alleen gebruik om foto's van mijn kinderen en kleinkinderen te bekijken. Mijn werkmail kan ik niet op mijn smartphone of laptop bekijken, wat het voor mij lastig maakt om bij te blijven met belangrijke updates binnen de organisatie. Op het internet iets opzoeken doe ik niet. Ik ben bang van al dat digitale. In mijn omgeving hoor ik regelmatig wat phishing kan aanrichten en ik wil niet in de val lopen en zo in de problemen komen.

Ik zou graag willen leren hoe ik beter gebruik kan maken van digitale hulpmiddelen om mijn werk efficiënter te doen en beter op de hoogte te blijven van veranderingen binnen de organisatie. Het zou fijn zijn als iemand me stap voor stap kan begeleiden en me kan laten zien hoe ik mijn laptop en smartphone beter kan inzetten voor mijn werk. Visuele hulpmiddelen zoals video-tutorials en oefenmodules die ik in mijn eigen tempo kan volgen, zouden me enorm helpen.

Ik leer het beste in de namiddag, wanneer ik mijn dagelijkse taken grotendeels heb afgerond en me kan concentreren op het leren. Een rustige, vertrouwde omgeving is voor mij ideaal, zodat ik niet gestoord word.

CASUS 2

Ik ben Jan, een sociaal werker die werkt met kwetsbare gezinnen. Ik sta een aantal jaar voor mijn pensioen en merk dat ik moeite heb met het gebruik van digitale tools. Regelmatig moet ik rapporten en verslagen indienen via een online platform, maar ik voel me onzeker over hoe ik deze moet gebruiken. We zijn sinds kort op het werk overgeschakeld naar OneDrive. Deze vermijd ik zoveel mogelijk, wat leidt tot vertragingen in mijn werk en frustratie bij mijn team en bij mezelf.

Het schrijven en beantwoorden van mails lukt me wel, maar het kost me veel tijd. Ik ben bang om fouten te maken en heb aangegeven dat ik behoefte heb aan een stapsgewijze handleiding en persoonlijke begeleiding. Zelfs voor persoonlijke administratie, zoals verlof aanvragen, moet ik hulp vragen aan een collega omdat ik het zelf niet kan doen. Mijn overuren geef ik nooit door, omdat dit sinds kort ook via OneDrive moet gebeuren. Dit alles zorgt ervoor dat ik me schaam omdat ik minder digitaal vaardig ben.

Ik leer het beste met een persoonlijke aanpak, iemand die begrip heeft voor mijn angst en geduldig uitleg geeft. Het maakt niet echt uit wie mijn coach is, zolang ik mezelf maar kan zijn en met een humoristische kwinkslag meegenomen kan worden in het digitale. Ik ben een ochtendmens en leer het liefst wanneer ik me fris en geconcentreerd voel. Een rustige omgeving, zoals een vergaderlokaal, is voor mij ideaal om zonder afleiding te kunnen oefenen. Gedetailleerde stapsgewijze handleidingen helpen me enorm, maar ik kan ook een stap-voor-stap filmpje waarderen. Dit geeft me een houvast om telkens opnieuw te kijken naar de oplossing op zelfstandige basis.

CASUS 3

Marleen werkt al 23 jaar als zorgkundige in een woonzorgcentrum. Ze is een warme en betrokken collega, geliefd bij bewoners en familieleden om haar persoonlijke aanpak en haar luisterend oor. Marleen houdt van haar job, vooral van het directe contact met mensen. Maar sinds de invoering van een nieuw digitaal registratiesysteem voor patiëntendossiers voelt ze zich onzeker en gefrustreerd.

“Ik werk hier al 23 jaar, en ik hou van mijn job, zeker van het contact met mensen. Maar dat computersysteem voor het aanmelden van patiënten... Dat is echt niks voor mij. Ik weet wel hoe ik een mail stuur, maar die dossiers – dat is Chinees. En ik voel me soms dom als ik het vraag. Ik kijk liever eerst zelf wat filmpjes of zo, en dan pas iemand erbij. Maar in groep uitleg krijgen? Dan haak ik af.”

Marleen gebruikt digitale middelen zoals e-mail en WhatsApp, maar het nieuwe systeem lijkt haar te overweldigen. Ze vermijdt het gebruik ervan en noteert gegevens nog op papier. Haar collega's merken dat informatie soms ontbreekt of niet tijdig gedeeld wordt, wat leidt tot spanningen in het team. Marleen voelt zich steeds meer buitengesloten van de digitale werking en vreest dat ze fouten zal maken die gevolgen hebben voor de bewoners.

CASUS 4

Myriam werkt al jaren als schoonmaakmedewerker in een zorginstelling. Ze is trots op haar werk en hecht veel waarde aan orde, netheid en het welzijn van de bewoners. Haar collega's en leidinggevenden waarderen haar inzet en betrouwbaarheid. Tot voor kort kreeg Myriam haar werkinstructies mondeling of op papier, maar sinds kort worden planningen en taken via een tablet doorgestuurd.

“Ik ben trots op wat ik doe. Maar nu krijgen we via een tablet onze werkinstructies en planningen. Dat maakt me zenuwachtig. Ik heb thuis geen computer en ben bang om te veel verkeerd te doen. Ik wil het wel leren, maar het moet eenvoudig zijn. Als iemand het toont met beelden of pictogrammen, onthoud ik het beter. Schrijven helpt mij ook.”

Haar leidinggevende merkt dat Myriam haar taken nog steeds op papier noteert en soms instructies mist die via de tablet worden gedeeld. Dit zorgt voor verwarring in het team en frustratie bij Myriam, die zich buitengesloten voelt van de nieuwe werkwijze.