



DIGICOACH

Technologie heeft veel positiefs in petto voor de zorg: lagere werkdruk, meer regie voor de cliënt, zorg op afstand en soms langer thuis kunnen wonen. Maar als medewerkers niet zelfstandig met alle vernieuwingen om kunnen gaan, komt technologie niet van de grond. Daar komt de rol van digicoach om de hoek kijken. Anouk Enkelaar is bij ouderenzorgorganisatie Warande een van de negen digicoaches.



Collega's helpen met digitale zaken

Ontstaan van de functie

Eind 2018 besloot Warande een project 'Digitale Vaardigheden' op te zetten. Anouk, die aangesteld werd als projectleider, was er blij mee want zij zag dat een flinke groep medewerkers de digitale ontwikkelingen onvoldoende kan bijbenen. 'Technologie in de zorg begint in een stroomversnelling te raken. Er kan steeds meer en iedereen ziet er ook wel de voordelen van in. Maar je hebt te maken met medewerkers die hebben gekozen voor werken met mensen, niet voor werken met computers.'

Warande kon met het project aanhaken bij een programma van regio-organisatie Utrechtzorg en het zorgkantoor, waar ook dertien andere ouderenzorgorganisaties aan meedoen. Anouk: 'Het is fijn dat we niet allemaal zelf het wiel hoeven uit te vinden. Doordat we het samen oppakken, kost het project ons minder tijd en geld en krijgen we meer voor elkaar.'

In het project Digitale Vaardigheden is de rol van digicoach geïntroduceerd. Een digicoach is ongeveer een dag per week vrijgesteld om, naast zijn of haar normale werk, collega's met digitale zaken te helpen. Anouk kreeg die rol naast haar functie als medewerker opleidingen. Een digicoach hoeft niet per se een kantoorfunctie te hebben, maar kan overal in de organisatie werk-



ANOUC ENKELAAR (LINKS)

zaam zijn, bijvoorbeeld ook in een zorgfunctie. Al is dat praktisch gezien minder flexibel te combineren.

Doel van de functie

Uit onderzoek blijkt dat twee van de tien medewerkers in de ouderenzorg digitale starters zijn. Een digitale starter is iemand die de basale ICT-vaardigheden nog niet beheerst en zich terughoudend opstelt in het leren van nieuwe digitale vaardigheden. Vaak is er bij digitale starters sprake van schaamte, de drempel om ervoor uit te komen is heel hoog.

Volgens Anouk is de rol van digicoach onontbeerlijk in het verbeteren van de digitale vaardigheden van zorgprofessionals. 'Een digicoach heeft tijd om te helpen en staat los van het dagelijks werk van de medewerker. Het voelt voor medewerkers minder kwetsbaar om aan een digicoach toe te geven dat ze niet voldoende digitaal

vaardig zijn dan aan de manager. Zo'n rol heb je nodig, de digicoach is echt een van de succesfactoren van dit project.'

Impressie van de functie

Alle medewerkers van Warande vullen een zelfscan in. Zo krijgen ze in beeld welke digitale vaardigheden ze verder kunnen ontwikkelen. 'Onze filosofie is dat iedereen wel wat kan leren op digitaal gebied', licht Anouk toe, 'zo creëer je een sfeer waarin het normaal is om te praten over je digitale vaardigheden.'

Een digicoach besteedt het grootste deel van zijn tijd aan de digitale starters, want 'daar is 1-op-1-begeleiding echt nodig'. Na het invullen van de zelfscan stellen de digicoach en de coachee samen leerdoelen vast. Digicoaches hebben goed zicht op de digitale vaardigheden die medewerkers minimaal moeten beheersen om hun werk goed te kunnen doen. Samen stellen ze ook een

stappenplan op. Daarbij is het steeds weer goed zoeken naar de juiste aanpak, vertelt Anouk. 'Iedereen heeft een andere manier van leren. De een wil graag samen met mij aan de slag, de ander wil liever thuis werken. Voor de een werkt een werkblad goed, de ander kijkt liever een filmpje.' Mensen die al meer digitaal vaardig zijn, kunnen vaak snel zelf aan de slag, bijvoorbeeld met materiaal van www.digivaardigindezorg.nl of met de cursussen van GoodHabitz waarop Warande een abonnement heeft.

Wat moet je kunnen om digicoach te worden? 'Een digicoach moet digitaal vaardig zijn, maar hoeft heus niet alle systemen van de organisatie van haver tot gort te kennen', vertelt Anouk. 'Hoe motiveer je mensen? Hoe krijg je mensen in beweging? Dat zijn de grote uitdagingen van de digicoach.' De driedaagse cursus die elke digicoach moet volgen, gaat dan ook vooral over gesprekstechnieken.

2 op de 10 medewerkers is digitale starter

Resultaat in de praktijk

Anouk coacht op dit moment ongeveer twintig medewerkers. In de meeste coachingstrajecten ziet ze snel resultaat. 'Bij de digitale starters beginnen we met kleine stapjes. Sommige mensen hebben het bijvoorbeeld helemaal opgegeven om ergens op in te loggen. We beginnen dan met samen een wachtwoord aanvragen, voor de eerste keer inloggen, enzovoort. Je kan al snel een paar doelen halen en dat geeft hen enorm veel zelfvertrouwen. Zo zijn ze gemotiveerd om te blijven leren én ze vertellen aan collega's enthousiast over hun traject. Daardoor zien we dat er steeds meer mensen met coachingsvragen komen, ook degenen die de boot eerst een beetje afhielden.'

Verwachting voor de toekomst

Wat Anouk betreft is de rol van digicoach bij Warande niet tijdelijk. 'De technologie ontwikkelt zich en er zijn ook steeds weer nieuwe medewerkers, dus digicoaches zijn blijvend nodig.' Zelf wil ze ook nog lang digicoach blijven: 'Zorgprofessionals hebben al zo'n stressvol beroep, ik word er heel blij van dat ik als digicoach wat stress bij hen kan wegnemen. Zo krijgen ze meer plezier in hun werk en houden ze meer tijd over voor de cliënt.'

MEER WETEN OVER DE DIGICOACH?

Binnen de Coalitie Digivaardig in de zorg, waar ook FWG bij betrokken is, werken tientallen partijen samen om de digitale vaardigheden van zorgprofessionals te verbeteren. Heeft u interesse in wat een digicoach voor uw organisatie kan betekenen? Op de kenniswebsite digivaardigindezorg.nl vindt u onder andere een competentieprofiel van een digicoach en diverse leermiddelen waarmee digicoaches en zorgverleners aan de slag kunnen.