



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Inzet van digitale ambassadeurs op de werkvloer

Van wie heb jij geleerd wat je kan? En waar? Je opleiding heeft een basis gelegd. Vaak leer je het vak echter pas echt in de praktijk. Ik heb leren innoveren door te sparren met andere innovatoren. Mensen die dezelfde uitdagingen kennen, de taal spreken, dezelfde drive en ambitie hebben voor een betere kwaliteit van zorg en het anders werken. Peer-to-peer leren op de werkplek. Verpleegkundigen leren van verpleegkundigen. Artsen nemen dingen aan van artsen en begeleiders luisteren naar begeleiders.

Uit meerdere onderzoeken blijkt dat medewerkers in de zorg voor het verbeteren van hun digitale vaardigheden of het inzetten van zorgtechnologie ook het liefst leren van een directe collega. Toen ik in 2017 een grote groep digitale starters vroeg hoe ze die vaardigheden onder de knie wilden krijgen, gaven ze unaniem aan dat ze het liefst wilden leren van een collega uit hun team of afdeling. Iemand die digitaal vaardiger is dan zij, geduldig is, weet wat er nodig is binnen de applicaties en hen rustig leert het zelf te doen. Een collega die hen op de werkplek zelf coacht.

Daar is de rol van digicoach uit voort gekomen, waarvan er inmiddels tenminste 250 aan het werk zijn in Nederland. In het onderzoek van UtrechtZorg (Jet Zandvoort 2019) naar digicoaches gaven die coaches zelf aan dat ze sneller

benaderbaar zijn omdat collega's hen kennen. Er zijn minder drempels. "Je maakt sneller contact met medewerkers die je al kent, maar andersom durven medewerkers ook sneller op jou af te stappen", zegt één van hen in de studie.

Meer waardering in werk

Het inzetten van ambassadeurs is een van de 12 communicatiestrategieën van Wil Michels. Het fenomeen van ambassadeurs is dan ook niet nieuw. Voor de campagne 'Ik zorg' van de overheid en de werving van nieuwe zorgprofessionals worden volop ambassadeurs uit de zorg ingezet. We zetten al jaren ECD-trainers in. Ook voor methodiektrainingen worden vaak interne mensen opgeleid om hun collega's de benodigde kennis bij te brengen. Werpleklers is hot!

Toch worden er voor digitale projecten vaak implementatie-adviseurs van bedrijven ingezet, mensen van de servicedesk, of freelancers. Zo'n rol dichtbij de werkvloer kunnen we echter wat mij betreft prima zelf. Peer to peer leren op de werkplek met kundige ambassadeurs van de werkvloer.

Bijvangst: zo'n extra taak binnen je functie is ook een mooie doorontwikkeling voor mensen. Het gebrek aan doorontwikkelingsmogelijkheden binnen de zorg staat tenslotte in de top 3 van meest gegeven redenen waarom 43 procent van de zorgprofessionals de zorg binnen 2 jaar weer verlaat, volgens de onafhankelijke adviescommissie 'Werken in de zorg'. Mensen die als ambassadeur werken, voelen zich namelijk ook meer gewaardeerd.

Een digicoach vertelt: "Mijn grootste succes is dat een medewerker na afloop zei: 'Dit probeert mijn man me al vijf jaar uit te leggen en door jou snap ik het binnen een uur'. Mensen geven zulke leuke dingen terug over dat ze het echt heel fijn vonden. Ze voelen zich gehoord en gezien en dat is zo belangrijk. Een collega zei: 'ik ben zo blij dat je me geholpen hebt'. Dus ja, dan kijk ik daar ook nog wel leuk op terug. Dat voelt goed."

Praktijkvoorbeelden

Gelukkig worden er steeds vaker (digitale) ambassadeurs in gezet. Bijvoorbeeld als digicoach, I-nurse of innovatie-ambassadeur. Een folder van ECP en ActiZ beschrijft de rollen van I-nurse en Digicoach als volgt:

- **De digicoach:** een digicoach is een medewerker (zorgprofessional, servicedeskmedewerker, fysiotherapeut enz.), met meer gevoel voor digitale ontwikkeling dan de collega's, die met uren in staat gesteld wordt om nabije collega's met raad en daad op de werkvloer terzijde te staan bij het gebruik van digitale middelen en de daarvoor benodigde vaardigheden. Hij/zij coacht collega's zodat zij zo zelfstandig mogelijk digitaal kunnen werken. Denk aan applicaties zoals rooster, ECD, mail, intranet, Office, maar ook zorgtechnologie en social media.
- **De I-nurse:** een I-nurse is een zorgprofessional die de rol vervult van innovatie-ambassadeur. Dat is iemand die bijvoorbeeld 2-3 dagen is vrijgesteld om op te zoeken naar e-health innovaties en te helpen bij de invoering. De I-nurse heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatie-afdeling, de digicoach, medewerkers en cliënten, maar een I-nurse werkt voor het grootste deel van de tijd als zorgmedewerker. Innovatie-ambassadeurs is een term die ook vaak gebruikt wordt en is vergelijkbaar met de I-nurse.

De innovatie-ambassadeur

De derde is bovengenoemde innovatie-ambassadeur. Zorgaanbieder Aveleijn zet ze op grote schaal in. Ik vroeg innovatiemanager Evelien Rondhuis van deze zorginstelling naar haar ervaringen. "Ik deed 3,5 jaar geleden een oproep aan medewerkers," vertelt ze. "Ik zocht innovatieambassadeurs. Mensen met lef, die nieuwe dingen willen proberen, nieuwsgierig zijn, mee op reis willen, eigenaarschap willen vertonen op gebied van e-health."

Innovatie-ambassadeurs zijn trekker van e-health binnen de eigen locatie. Ze doen actief mee aan het verkennen van mogelijkheden voor en met cliënten, testen producten en doen mee aan pilots. Samen delen ze successen en mislukkingen. Ze komen elke twee maanden samen in een innovatorcafé. Ook hebben ze een digitale community. De innovatiemanager faciliteert de uren vanuit het innovatiebudget. Elke ambassadeur krijgt acht uur per maand. Er kwamen negen aanmeldingen na de oproep. Inmiddels zijn het er 45. Rondhuis: "Het is echt een nieuwe rol die we samen ontwikkeld

hebben en op maat wordt ingevuld door begeleiders, gedragswetenschappers maar bijvoorbeeld ook een psychomotorisch therapeut. De uren zijn flexibel. Sommige taken kunnen ze binnen hun werkrooster doen. In het begin konden ze een blended-learning module volgen, maar we faciliteren ze vooral met tools en losse workshops die op dat moment relevant zijn. Zoals een workshop over een bepaalde technologische innovatie, of een workshop creatief denken. Soms helpen ze andere locaties op weg, ondersteunen ze als kennisdrager bij Aveleijn-brede activiteiten zoals een innovatiebus waarbij producten kunnen worden geprobeerd of organiseren ze een inspiratiesessie binnen een locatie. Ze enthousiasmeren collega's en cliënten met hun succesverhalen."

Technologie is meer gaan leven

Het resultaat is volgens Rondhuis dat zorgtechnologie echt is gaan leven in de organisatie. Het is dichterbij de medewerkers gekomen. De ambassadeurs halen problemen en vragen op en proberen een mooie oplossing te vinden, daarbij waar nodig ondersteund door het organisatiebrede innovatieteam. "De ambassadeurs zijn essentieel binnen onze implementatiestrategie."

Uitdaging is onder meer de vrijblijvendheid. Rondhuis kan enthousiasmeren en motiveren maar is niet hun leidinggevende, en de profielen van medewerkers zijn heel verschillend. De ontwikkelingen gaan ook nooit zo snel als een innovator zou willen. "Je moet echt geduld hebben wat betreft je verandersnelheid. Het is een taak erbij voor mensen en het loopt in kleine stapjes. Zorg voor cliënten gaat uiteraard altijd voor. Soms moet iemand invallen vanwege ziekte van een collega."

Belangrijkste voordelen

Wat mijzelf betreft, zijn dit de belangrijkste voordelen die het inzetten van innovatie-ambassadeurs met zich meebrengen:

- Ze spreken dezelfde taal en kennen de uitdagingen en mogelijke weerstanden.
- Ze zijn beschikbaar op de werkplek zelf, kennen hun collega's en zijn toegankelijk en benaderbaar.
- Ze kennen de organisatie, de applicaties en de wegen die bewandeld kunnen worden als er hulp nodig is.
- Ze hebben een gelijkwaardige rol, hebben geen leidinggevende taak en zijn daarmee veilig voor hun collega's om te kunnen oefenen. Er ontstaat bovendien in de samenwerking een klimaat van onderling respect en zorg.
- Ze nemen met hun enthousiasme en positieve verhalen collega's mee in de veranderingen. "Als hij/zij het kan, kan ik het ook".
- Voor de ambassadeur zelf is het een mooie kans op doorontwikkeling binnen het werken in de zorg en het levert een positief gevoel van waardering op.

Voorwaarden

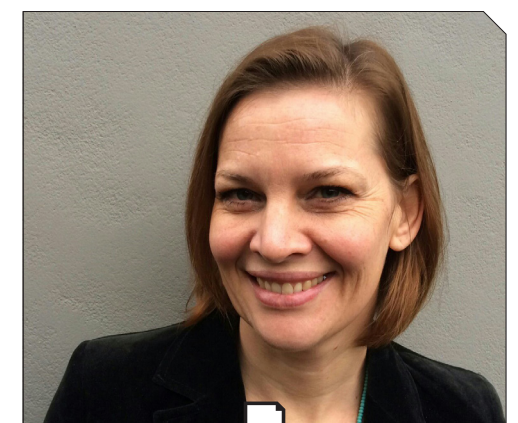
Voorwaarde is dan wel dat de digitale ambassadeur gefaciliteerd wordt in kennis (op het vakgebied én op het gebied van coaching) en in uren. Het is vaak een nieuwe rol, dus het is ook belangrijk dat ze onderling kennis kunnen uitwisselen over hun digitaal ambassadeurschap onder begeleiding van een verantwoordelijke manager of coach.

Het moge helder zijn. Ik pleit voor meer digitale ambassadeurs op de werkvloer. En de komende maanden ga ik met een werkgroep naast de sociale en inhoudelijke effecten ook het financiële voordeel er van te berekenen. ■

Tips bij inzetten innovatieambassadeurs

Evelien Rondhuis, innovatiemanager Aveleijn, geeft een aantal tips voor het inzetten van innovatieambassadeurs:

- 1 Maak je ambassadeurs deelgenoot van de reis. Organiseer samen en neem niet over wat ze zelf kunnen doen.
- 2 Stel de rol niet verplicht. Gebruik enthousiaste medewerkers die zichzelf melden.
- 3 Accepteer dat het een meerjarig proces is. Gras groeit niet harder door er aan te trekken. Water geven werkt beter.
- 4 Laat je in het project organisch leiden door de ontwikkelbehoefte van de ambassadeurs. Elke fase vraagt iets anders qua kennis of voeding van hen.
- 5 Durf fouten te maken en organiseer dat je ervan leert. En dat geldt voor zowel de medewerkers als voor jou als innovatie-ambassadeur.



CV

Evelien Rondhuis is innovatiemanager bij Aveleijn, een Twentse zorgorganisatie die mensen met een verstandelijke beperking of lage sociale redzaamheid ondersteunt. Rondhuis werkt samen met collega's en cliënten aan de ontwikkeling en implementatie van betekenisvolle vernieuwingen via een eigen e-healthprogramma en kwaliteitssysteem.