



Margreet Hensema, één van de digicoaches van Icare. Foto: Icare.

## Succesverhalen rondom digitale vaardigheden:

# ‘Onze digicoaches dragen bij aan medewerkersbehoud en werkplezier’

Sinds 2019 is er binnen Icare aandacht voor het vergroten van de digivaardigheid van medewerkers. Welke stappen zijn er sindsdien gezet? Projectleider Changuna Bijvank vertelt welke successen er zijn geboekt en wat de uitdagingen waren.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Icare (onderdeel van Espria<sup>1</sup>) biedt verzorging en verpleging in (delen van) Groningen, Drenthe, Overijssel, Gelderland en Flevoland. Het gaat zowel om intramurale zorg als om wijkverpleging. Bij de organisatie bieden zo'n 5000 medewerkers en vrijwilligers zorg en ondersteuning aan ongeveer 12.000 cliënten. Het werkgebied is verdeeld in 5 rayons (4 extramuraal en 1 intramuraal). Iedere rayon kent meerdere clusters.

### Erste verkenning

In 2017 voerde Icare een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) in. “Vanaf dat moment gingen medewerkers ook met iPads werken en werd

er meer gevraagd van hun digivaardigheid. Het digitaal werken kwam in een stroomversnelling”, aldus Bijvank.

Bij onder meer de afdelingen Leren & Ontwikkelen, de Servicedesk en ICT kwamen in de loop van 2018 signalen binnen dat collega's worstelden met het ECD en hun iPad. “De collega's van verschillende afdelingen zijn toen in gesprek gegaan met de directie. Die gaf het groene licht voor het uitvoeren van een verkenning. Welke digi-problemen hadden medewerkers? En hoe vaak kwamen die voor?”

Bijvank vertelt dat er in het hele werkgebied van de organisatie vragenlijsten zijn uitgezet. Ook is een aantal medewerkers bevestigd. “Hieruit bleek

onder meer dat beperkte digivaardigheden bij alle leeftijdsgroepen en alle functies voorkomen. En dat het soms als een taboe wordt ervaren om te benoemen dat je niet zo digivaardig bent. Bovendien zijn medewerkers zich er niet altijd bewust van dat ze iets niet weten.” De projectleider vertelt dat er ook geluisterd is naar signalen van de staf en ondersteunende diensten. “En landelijke cijfers van Digivaardig in de zorg over de digivaardigheid in de VVT-sector bevestigden het beeld binnen onze eigen organisatie. Op basis van zowel de interne signalen als de landelijke cijfers heeft de projectgroep ‘Digi(v)aardigheden’ in 2019 een aanpak vastgesteld.”

### Van zuur naar zoet

De projectgroep kende aanvankelijk een brede

samenstelling, met medewerkers van verschillende afdelingen en een afvaardiging van zorgmedewerkers. Bijvank: “Inmiddels heeft de projectgroep een andere structuur gekregen en zijn er twee projectcoördinatoren, die het project enorm ondersteunen. Net als de adviseur leren & ontwikkelen, beleidsmedewerker bedrijfsvoering, communicatieadviseur en security officer.” Ze vervolgt: “Verder is de gedelegeerd opdrachtgever een belangrijke schakel tussen het project en de directie/het MT.”

Het motto van de projectgroep is: van zuur naar zoet. “We willen namelijk dat medewerkers gaandeweg het project gaan ervaren dat digitale toepassingen niet moeilijk en vervelend, maar juist makkelijk en leuk zijn”, zegt Bijvank. “Om dit te bereiken, bewandelen we twee wegen. Ten eerste werkt Icare eraan dat de systemen en applicaties die we gebruiken zo digi-aardig mogelijk zijn. Daarmee bedoelen we dat ze gebruikersvriendelijk moeten zijn. Daarnaast investeren we in het vergroten van de digivaardigheid van de medewerkers.”

### Diverse werkgroepen

Naast een projectgroep, werden er in 2020 ook diverse werkgroepen opgericht. “Deze hielden zich bijvoorbeeld bezig met de werving en rol van digicoaches en met communicatie over het project”, vertelt Bijvank. “Zo zijn er onder meer een communicatieplan en intranetpagina ‘Digi(v)aardig in de zorg en digicoach’ ontwikkeld.” In 2020 werd ook een start gemaakt met het oprichten van een klankbordgroep, waarin digicoaches onderling ervaringen uitwisselen en in gesprek gaan met de twee projectcoördinatoren en de projectleider. “Daarnaast overleggen we met teammanagers uit de rayons over waar medewerkers in de praktijk tegenaanlopen.”

### Pilot

In september 2021 kreeg de projectgroep van de directie toestemming om te beginnen met de voorbereidingen voor een pilot, waarbij in één cluster binnen ieder rayon gestart zou worden met de inzet van digicoaches.

“We hebben toen eerst intern een vacaturetekst laten uitgaan”, vertelt Bijvank. “Vervolgens zijn er negen digicoaches aangenomen. Zij volgden allemaal twee trainingen. De eerste ging vooral over hoe je als digicoach je rol op een goede manier invult. De tweede ging over onze systemen, zodat de digicoaches medewerkers kunnen helpen met het onder de knie krijgen daarvan.”

### Toename aantal digicoaches

Bijvank vertelt dat het aantal digicoaches in 2022 werd uitgebreid tot 16. “Meer clusters gingen toen digicoaches inzetten. Inmiddels hebben we 53 digicoaches.” Ze vertelt dat de toename van het aantal coaches op het goede moment kwam, vanwege de uitrol van Microsoft 365 in de organisatie.

“Daar kwamen toen veel vragen over, die de digicoaches konden beantwoorden. Ze helpen

graag bij de implementatie van nieuwe (ICT)-toepassingen. Overige vragen die medewerkers stellen aan de digicoaches gaan onder meer over: inloggen, handtekening, wachtwoorden opslaan, het zorgdossier, informatie vinden op Esprianeet.” Bijvank gaat verder: “De digicoaches dragen, samen met collega's van ICT, nu ook bij aan een warm welkom en een goede digitale start van nieuwe medewerkers.”

## “DIGIVAARDIGE MEDEWERKERS BLIJVEN NODIG VOOR DE KWALITEIT EN CONTINUÏTEIT VAN DE ZORG”

Digicoaches zoeken de verbinding met elkaar via de klankbordgroep en via verschillende kanalen van MS Teams en de chat. “Ze bespreken waar ze tegenaan lopen en welke oplossingen ze hiervoor hebben gevonden. Zo helpen ze elkaar verder.”

### Successen

Welke successen waren er, terugblikkend op het project? Bijvank: “Om te beginnen dat de digicoaches heel zichtbaar en benaderbaar zijn. Ze presenteren zichzelf bijvoorbeeld in de teams en ‘pellen daar af’ welke digi-vragen medewerkers hebben.”

Bijvank vertelt dat zij enorm trots is op iedereen die betrokken is bij het project. En zeker ook op de medewerkers die zich kwetsbaar durfden op te stellen en om hulp vroegen bij een digicoach. “Sommige collega's zeiden letterlijk tegen de coach: ‘Als ik jou niet had gehad, dan was ik weggegaan bij Icare. Dankzij jou kan ik de taken die horen bij mijn functie weer goed uitoefenen’.” De digicoach heeft dus bijgedragen aan medewerkersbehoud en aan een vergroting van het werkplezier. Dat collega's digivaardiger worden, zorgt er bovendien voor dat zij efficiënter werken, wat tijdsbesparing oplevert.”

De signalen die de digicoaches van medewerkers krijgen over knelpunten en mogelijke verbeteringen geven ze door aan Icare. “Zo dragen ze bij aan een grotere gebruiksvriendelijkheid van systemen en apps. Tevens zijn ze ambassadeurs gebleken voor het thema: veilig digitaal werken, met oog voor de privacy”, aldus de projectleider. Een ander succes was nog het handboek dat de coördinatoren hebben gemaakt voor de digicoaches. Tot slot roemt Bijvank de betrokkenheid binnen Icare en heel Espria om het project en de digicoaches te ondersteunen.

### Uitdagingen

Toch zijn er ook nog genoeg uitdagingen, schetst Bijvank. “Hoe zorgen we er bijvoorbeeld voor dat alle collega's digivaardig worden, zijn en blijven? We zien nog altijd dat sommige medewerkers niet graag aangeven dat zij moeite hebben om nieuwe digitale ont-

wikkelingen, bijvoorbeeld in het zorgdossier, bij te benen. Het komend jaar willen we kijken hoe we het taboe op het stellen van hulpvragen verder kunnen doorbreken.”

Verder blijkt dat diverse gebruikte applicaties nog niet altijd ‘digi-aardig’ zijn, vervolgt ze. “Soms kost alleen al het inloggen – met tweestaps authenticatie – medewerkers veel moeite. Een

uitdaging is hoe we ervoor zorgen dat we collega's niet overspoelen met allerlei technologische snuffjes, terwijl ze wel die dingen leren die ze nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.”

Tot slot zijn er nog communicatieve uitdagingen. “Hoe zorgen we dat de juiste boodschappen, via de inzet van de juiste communicatiemiddelen, bij de juiste personen terechtkomen? Omdat Icare een grote organisatie is, met verschillende rayons en veel wijkteams, is dit soms best een puzzel.”

### Hoe verder?

De aandacht voor digi(v)aardigheid staat bij Icare stevig op de kaart. Bijvank: “Directie en MT zijn zeer gedreven als het gaat om dit thema: het staat steeds in de meerjarenplannen van de organisatie. Digivaardige medewerkers blijven immers nodig voor de kwaliteit en continuïteit van de zorg, nu en in de toekomst. Daarnaast blijft Icare de verbinding zoeken met andere zorgorganisaties binnen Espria. We hebben een fijne samenwerking met Evean en Zorggroep Meander en blijven ook in de toekomst graag van elkaar leren.” ■

### Noot

1. Espria is een zorgconcern dat bestaat uit verschillende zorgorganisaties: Icare, Evean, Zorggroep Meander, GGZ Drenthe, De Trans en Altide.



**Changuna Bijvank** is beleidsmedewerker/projectleider bij Icare.