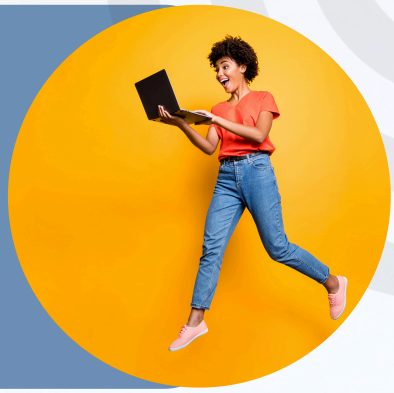
De digicoach komt naar je toe! (...hoe dan ook)

Van vrijblijvend digivaardig worden naar samen doelgericht in ontwikkeling!



Normaal gesproken trainen we de digicoaches in de zorg om vraaggericht te werken en goed aan te sluiten bij de individuele leervraag en voorkennis van de deelnemer. Ze organiseren spreekuren, leeractiviteiten, en proberen collega's te enthousiasmeren met handige digitips. Ze steken extra energie in collega's met weerstand tegen digitalisering of angst voor falen en proberen deze te motiveren om naar hen toe te komen bij vragen.
Liefdevol maar veelal nog vrijblijvend. Hoewel elk MT-lid dat ik het gevraagd heb (en dat zijn er veel) vindt dat medewerkers basisvaardig moeten zijn, zijn er maar weinig organisaties die het, mede door de uitdagingen op de arbeidsmarkt, echt verplichten. Dan wordt de slogan: "Niet vrijblijvend, niet verplicht".

52% van de collega's scoren een onvoldoende
In een recente verkenning onder zorgprofessionals blijkt echter dat volgens medewerkers 52 % van hun collega's op de zorgwerkvloer onvoldoende digivaardig is. 52 %! En dat in een wereld waarin het arbeidstekort hoog is, en ontwikkelingen zoals kunstmatige intelligentie in een onhoudbaar tempo over de zorg heen razen. Hoe kun je AI-geletterd worden als je al in paniek raakt van een update van je ECD?

No more mister nice guy
Wat mij betreft moet de vrijblijvendheid rondom digitale vaardigheden er af. Je hoeft geen tech-nerd te zijn, maar je moet basisvaardig zijn om in de zorg te kunnen werken. Allemaal.
De digicoach zegt dan niet meer: 'Laat het me weten als ik ergens bij kan helpen' maar: 'We gaan deze week samen zitten zodat je bij bent met alle ontwikkelingen en je met plezier effectief op de computer kunt werken om de kwaliteit van zorg te garanderen. Ik heb de tijd ingepland in ons rooster'.

Begrijp me niet verkeerd; dat moet nog steeds op een empathische, coachende en positieve manier en op maat gebeuren. Maar hoewel 'moeten' nooit een motiverend werkwoord is, is de tijd dat je als medewerker je snor kunt drukken wat mij betreft echt voorbij. Digitalisering is een onderdeel van je baan. Van vrijwel elke baan in Nederland zelfs.

buro strakz

Hoe doe je dat? Allereerst is het goed om in te zoomen op waar het nu hapert en of je dat eenvoudig kunt herstellen

Mogelijke redenen waarom medewerkers niet uit zichzelf naar een digicoach komen:

Teamcultuur en werkdruk

- E is veel werkdruk, waardoor leren of vragen niet als prioriteit voelt. Er is geen tijd (prioriteit?) voor
- In het team is er weinig ruimte voor vragen of fouten
- Er wordt weinig gepraat over digitale vaardigheden
- Hulp vragen wordt als zwak of 'lastig' gezien
- Er wordt niet op gestuurd: je kunt er voor kiezen een digistarter te blijven

Persoonlijke drempels

- De medewerker is bang om dom over te komen of weet de vraag niet goed te formuleren
- De medewerker schaamt zich en wil geen gezichtsverlies lijden
- De medewerker vindt technologie spannend of lastig
- De medewerker denkt het zelf wel op te kunnen lossen
- De medewerker heeft eerder negatieve ervaringen gehad met hulpvragen
- Medewerker is bang dat als bekend wordt hoe weinig hij/zij kan op de computer er ontslag volgt

Onbekendheid of onduidelijkheid

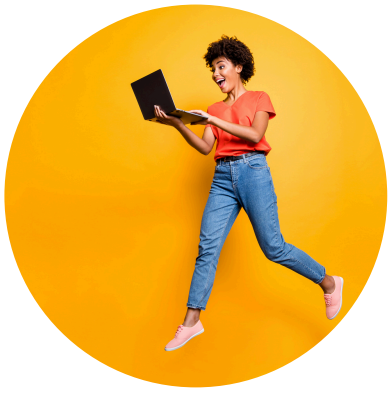
- De medewerker weet niet wat een digicoach doet
- De medewerker weet niet hoe of wanneer hij/zij contact kan opnemen
- De digicoach is (nog) niet zichtbaar of actief in het team
- Er is verwarring tussen de rollen van ICT-helpdesk, digicoach en andere ondersteuners

Organisatie & aanpak digicoach

- De digicoach krijgt te weinig uren voor het aantal medewerkers op de afdeling
- De digicoach is onvoldoende zichtbaar of laagdrempelig
- De digicoach is niet proactief maar wacht totdat mensen uit zichzelf komen
- De digicoach gebruikt taal of voorbeelden die te technisch zijn
- De ondersteuning is niet gekoppeld aan praktische werksituaties
- Er zijn weinig succesverhalen of ambassadeurs die delen hoe zij geholpen zijn

Vervolgens is het belangrijk om te onderzoeken wat je kunt doen om het bovenstaande aan te pakken en de vrijblijvendheid er af te halen.

Wat kun je als digicoach inzetten om concrete doelen en resultaten te behalen?



De aanpak
Het is belangrijk dat je als organisatie, regio, afdeling of team samen bepaalt wat je onder basisvaardig verstaat. Daarvoor kun je de zelfscans per sector gebruiken of een deel daarvan. Stel de prioriteiten in wat je vindt dat mensen moeten kunnen en verdeel dat in thema's over het jaar. Betrek de medewerkers daar volop bij en ga voor een aanpak op maat en een aanbod dat voor iedereen geschikt is. Verhoog de motivatie door aandacht voor het nut!
Zorg dat er waar nodig leermiddelen zijn en creëer leertijd. Zorg dat je aanbod hebt voor zowel beginners, gebruikers en experts. Het hoeft niet allemaal groots te zijn en lang te duren. Korte kennissnackz met herhaling zijn ook effectief. Benadruk wat de doelstellingen zijn en verduidelijk wat je verwacht van je medewerkers en waarom het bijdraagt aan goede zorg.

Onderzoek hoe het gesteld is met de digitale vaardigheden van teamleden. Met bijvoorbeeld de eerder genoemde zelfscan, een kennisquiz, interviews, groepsgesprekken enz.
Maak een planning, liefst gefaciliteerd en vastgelegd in het rooster, en ga aan de slag! Maak een keuze tussen onderdelen die in een individueel aanbod aangeboden moeten worden en bepaal waar het groepsgewijs kan. Zorg dat er voldoende herhaling zit in wat je aanbiedt om vaardigheden echt in te slijten. Draai als digicoach mee met diensten zodat er op de werkvloer gecoacht kan worden. Leer mensen ook zelf zoeken naar info zodat ze minder afhankelijk worden van de digicoach of collega's. Neem nieuwe medewerkers direct vanaf de start mee.

Zorg dat er keuzemogelijkheden zijn voor medewerkers. Dat je gaat leren is een feit: hoe je dat doet en wat voor jou extra belangrijk of nodig is bepaal je zelf! Maak leren leuk door prikkelende titels voor je activiteiten te verzinnen en af te wisselen in werkvormen en type aanbod. Onderzoek hoe je monitort en registreert welke doelen behaald zijn. Bied het LeerManagementSysteem daar kansen voor? Misschien kun je iets met het idee van een strippenkaart dat ik eerder bedacht?

Benut het teamoverleg om leermomenten te creëren en de voortgang te monitoren. Zorg voor een prikkelende slogan die duidelijk maakt wat je wilt bereiken en wat het oplevert voor de medewerker. (Gebruik daarvoor bijvoorbeeld de 10 voordelen van digivaardiger worden.

Omgaan met starters en weerstand als digicoach
Natuurlijk blijft het belangrijk hóe je dat doet. Er moet empathie zijn voor wie wel wil maar het moeilijk vindt. Benadruk dat niemand zo maar zijn baan kwijt omdat de digivaardigheid onvoldoende is. Maar dat de organisatie wel vooruitgang en inzet wil zien!
Wees alert op teveel controle en dwang. Zoek een balans tussen een duwtje in de rug en een schop onder de kont! 😉Heb je iemand geholpen met het verplichte onderdeel?
Vraag dan of er nog iets anders is waar je je collega bij kunt helpen.
Eenmaal succeservaringen opgedaan en stappen in de goede richting gezet...

Wat kan de leidinggevende doen om de digicoach te ondersteunen?
Een methodische, wat meer aanbod gerichte en minder vrijblijvende aanpak slaagt alleen maar met support van het management. Wat kan de leidinggevende bijdragen?

→ Positioneer het als een prioriteit, geen extraatje
Verbind het aan kwaliteit en werkplezier. Benoem digitale vaardigheden als randvoorwaarde voor goede, veilige en efficiënte zorg. Niet als 'leuke extra', maar als iets dat bij het vak hoort. Verwerk het ook in jaar- en teamdoelen. Zet concrete doelen in het jaarplan of teamdashboard: "90% van het team volgt dit jaar minimaal 3 korte digitale leerinterventies." Maak het thema ook bespreekbaar in functioneringsgesprekken. Vraag expliciet naar ontwikkeling op het gebied van digitale vaardigheden, net zoals je dat doet met klinische of communicatieve vaardigheden.

→ Laat zelf het goede voorbeeld zien
Vraag zélf hulp aan de digicoach en laat zien dat het oké is om iets niet te weten. Dat verlaagt de drempel voor anderen enorm. Deel daarna je eigen leermomenten. Bijvoorbeeld: "Ik wist niet dat ik die rapportage zo makkelijk kon exporteren. De digicoach liet het me zien – scheelt echt tijd."
Gebruik digitale tools actief in je eigen werk.

→ Maak ruimte en bied structuur
Plan tijd in voor digicoach-activiteiten. Bijvoorbeeld: structureel 10 minuten in het teamoverleg voor een 'digitale tip', een maandelijkse inloop, of een lunchsessie. Faciliteer werkplekleeractiviteiten en laat de digicoach meedraaien in de dienst en plan hier expliciet ruimte voor in. Niet alleen ad hoc, maar als vast onderdeel van het leerklimaat. Stel een digicoach aan die niet alleen digivaardig is maar ook ondernemend, communicatief, toegankelijk en coachend is. Iemand die ongevraagde feedback kan geven op een manier die niet tot tranen bij de ontvanger leiden😉. Bespreek werkdruk realistisch, maar gebruik het niet als excuus. Help je team juist ontdekken hoe digitale vaardigheden de werkdruk kunnen verlagen (sneller werken, minder fouten, minder frustratie). Besteed aandacht aan gewenst gedrag: accepteer niet dat er analoog gewerkt wordt als dat niet nodig is en beloon gewenst gedrag.

→ Maak het zichtbaar en aantrekkelijk
Vier successen en laat medewerkers aan het woord. “Collega Lisa ontdekte via de digicoach hoe ze in 2 klikken een rapportage afrondt. Dat scheelt haar elke dag 10 minuten!”
Gebruik interne communicatie slim. Posters, infographics, korte video’s of digitale weetjes in de teamapp. Gebruik grappige prikkelende cartoons, zet nudges in om het bewustzijn te vergroten en gedrag te stimuleren. Plak post-its met sneltoetsen op de computer of deel de spiekpen uit op de dag van de zorg. Zo blijft het top-of-mind zonder dat het veel tijd kost.

→ Zorg voor veiligheid en vertrouwen
Normaliseer onzekerheid over digitale zaken. Zeg regelmatig: “Je hóeft het niet allemaal te kunnen, als je het maar wilt leren.” Veroordeel nooit een hulpvraag of fout. Maak fouten of vragen juist bespreekbaar en ondersteunend, niet belerend. Creëer een leercultuur, geen beoordelingscultuur.
Leg het verschil uit tussen een growth-mindset en een fixed mindset.
Besteed extra aandacht aan de starters, de zwoegers en de snordrukkers en benut de digiweten om collega’s te ondersteunen. Samen sterk voor de zorg van de toekomst!

Wat je letterlijk kunt zeggen:
- “Ik verwacht niet dat je alles al weet, ik verwacht wel dat je wilt leren.”
- “Onze digicoach is er niet voor ‘de digitale starters, maar voor álle vakmensen die willen groeien.”
- “Elke week een stapje. Geen sprint, wel vooruitgang.”

Kans van slagen?
Deze aanpak slaagt alleen als je medewerkers faciliteert in tijd en menskracht, er draagvlak en actiebereidheid is binnen het MT en het thema goed geborgd is. Dat betekent dat je samen duidelijke verwachtingen gaat uitspreken en blijft sturen op resultaat. Dat vraagt een zorgvuldig geselecteerde digicoach met didactische en coachende kwaliteiten die intensief gesteund wordt door de organisatie. Wil je alle succesfactoren zien van een aanpak digitale vaardigheden? Die vind je hier!

Wil je als organisatie goed werkgeverschap laten zien en tevreden medewerkers hebben die met zelfvertrouwen achter de computer zitten en open staan voor nieuwe ontwikkelingen? Ga je voor kwaliteit van zorg, gebruikmakend van alle ondersteunende digitale middelen? Begin dan vandaag nog met een aanpak digitale vaardigheden! Van vrijblijvend naar doelgericht.

Ik wens je daar veel succes (en plezier) bij!

Suzanne Verheijden
Eigenaar Buro StrakZ en landelijk programmanager bij www.digivaardigindezorg,nl
Juni 2025