

# Inzet van digitale ambassadeurs op de werkvloer

19 februari 2020



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.