



COALITIE DIGIVAARDIG IN DE ZORG



De meest gestelde vragen over de digicoach!

De rol van digicoach in de zorg is populair en succesvol sinds 2018. Er is een voorbeeld **functieomschrijving** (met FGW Progressional People) gemaakt voor de VVT-sector. Deze is door organisaties vertaald naar andere zorgsectoren en organisaties en gebruikt voor vacatureteksten.

Er zijn leer-en deelbijeenkomsten, intervisies, opleidingen, interviews met digicoaches, bootcamps en **tips** voor digicoaches. We hebben 3 **webinars** verzorgd de afgelopen jaren waar deelnemers vragen konden stellen aan digicoaches.

Regelmatig ontvangen we weer nieuwe vragen. Speciaal voor organisaties die nog met digicoaches willen starten én voor digicoaches die willen vergelijken met anderen hebben we dit document gemaakt: de meest gestelde vragen over de digicoach. Met de bijbehorende antwoorden :-).

De vragen die we beantwoorden zijn:

01	Wat is een digicoach?	pag. 3
02	Wat is het verschil tussen een digicoach en een iNurse/ambassadeur zorgtechnologie?	pag. 3
03	Wat is het verschil tussen een digicoach en een key-user/applicatiebeheerder?	pag. 4
04	Wat zijn belangrijke competenties van een digicoach?	pag. 4
05	Is digicoach een rol of een functie? En in welke schaal is de digicoach ingedeeld?	pag. 5
06	Hoeveel uur werkt een digicoach?	pag. 6
07	Hoeveel digicoaches heb je nodig op hoeveel medewerkers?	pag. 6
08	Wat zijn de taken van een digicoach en hoe ziet een werkdag er uit?	pag. 6
09	Moet een digicoach per se uit de zorg komen?	pag. 7
10	Richt een digicoach zich alleen op de starters?	pag. 8
11	Is er ook een digicoach nodig voor kantoorpersoneel of leidinggevenden?	pag. 8
12	Wat heeft een digicoach nodig om goed te kunnen functioneren?	pag. 8
13	Hoe werkt de digicoach samen met de leidinggevende?	pag. 8
14	Is er onderzoek gedaan naar het succes/nut van een digicoach?	pag. 9
15	Maakt een digicoach zichzelf overbodig?	pag. 9
16	Moet een digicoach zelf een technerd zijn?	pag. 9

Dank aan alle projectleiders en digicoaches die meegedacht hebben!

Veel leesplezier!

Suzanne Verheijden

Programmanager Digitale Vaardigheden bij Digivaardig in de Zorg
ECP - Platform voor de Informatiesamenleving, juli 2024.



Platform voor de
InformatieSamenleving

**01**

Wat is een digicoach?

Een digicoach is een medewerker (zorgprofessional, servicedeskmedewerker, fysiotherapeut of een andere professional die in de zorg werkt) met een extra rol/taak. Een collega 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 voor de functie nu en in de toekomst.

Hij/zij coacht collega's zodat zij zo zelfstandig mogelijk digitaal kunnen werken. Denk aan applicaties zoals rooster, ECD, mail, intranet, Office, maar ook privacy en social media enz.


02

Wat is het verschil tussen een digicoach en een iNurse/ambassadeur zorgtechnologie?

Een I-nurse is een zorgprofessional die de rol vervult van innovatieambassadeur. Dat is iemand die bijvoorbeeld een aantal dagen is vrijgesteld om op zoek te gaan naar e-healthinnovaties en te helpen bij de invoering. De I-nurse heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatieafdeling, de digicoach, medewerkers en cliënten, maar een I-nurse werkt daarnaast vaak ook nog als zorgmedewerker.

Het is mooi als de digicoach en de iNurse als een tandem **samenwerken!**

De digicoach en de I-nurse begrijpen (eerder dan collega's) hoe een nieuwe technologische toepassing of applicatie werkt en wat het betekent voor de afdeling. Ze helpen hun collega's. De I-nurse biedt ook hulp aan cliënten. De digicoach is de medewerker die zijn of haar collega's helpt bij de digitale basisvaardigheden die nodig zijn in de zorg. De I-nurse pakt het daarna op om de vaardige medewerker en cliënt mee te nemen in de wereld van e-health. De I-nurse is een gewaardeerd klankbord voor de innovatiemanager, ICT'er en leidinggevende. Hij/zij kan meebeslissen over wat er wordt aangeschaft, hoe de introductie plaatsvindt, wat dit vraagt van of geeft aan zorgmedewerkers en wat nodig is om de technologie te implementeren. Verder kan de I-nurse ook goed inschatten welke effecten het heeft op de omgang met patiënten/cliënten. De digicoach wordt ingeschakeld als er (basis)vaardigheden nodig zijn voor de nieuwe technologie. Als met een beetje hulp collega's kunnen worden geholpen, kan de I-nurse dat doen. Maar sommige mensen zijn digitaal starter of hebben problemen met lezen en schrijven. Dan verwijst de I-nurse door naar de digicoach. De key-user vervult ook een rol bij het leren werken met applicaties en is ook een belangrijke stakeholder.



Bij elk gebruik van een technologische toepassing gaan er dingen mis. De wifi valt uit, het apparaat doet het niet, de software is onduidelijk, de verbinding met ander werk is niet goed. De I-nurse en de digicoach hoeven dat niet op te lossen, maar kunnen wel de collega's en cliënten ondersteunen bij het benoemen van de problemen en aankaarten bij de juiste personen. Vaak hebben organisaties binnen een zorgteam 'aandachtsvelders' aangewezen die alles weten over een bepaald onderwerp. De I-nurse is geen extra aandachtsvelder, maar gaat juist met de 'aandachtsvelders' in gesprek over de mogelijkheden van technologie voor hun aandachtsveld. De digicoach is wel een aandachtsvelder, op het gebied van digitale vaardigheden. Het best is het wanneer technologieën worden gebruikt omdat de zorgmedewerkers en hun cliënten het willen. De I-nurse kent de wensen en problemen die cliënten en medewerkers hebben en kan dit vertalen naar een technologische oplossing. Dat kan ook via uitprobeersessies.

De I-nurse denkt vanuit de cliënt. Met hen heeft ze immers het meeste contact. Wat wil de patiënt of cliënt, hoe help je iemand om het te leren gebruiken, hoe houd je rekening met verschillen tussen mensen. Tijdens cliëntbesprekingen kan de I-nurse e-health toelichten. De digicoach denkt in zijn/haar rol met name vanuit de medewerker.

De I-nurse en de digicoach krijgen zelf allebei ruimte om te leren. Dat kan uiteraard via cursussen, congressen en workshops. Maar het kan ook door van elkaar te leren via een live community van I-nurses en digicoaches. Die laatste groep wordt al volop ondersteund door de coalitie digivaardig van ECP (Platform voor de informatiesamenleving). [Bron](#).

03

Wat is het verschil tussen een digicoach en een key-user/applicatiebeheerder?

Een applicatiebeheerder is verantwoordelijk voor 1 of meerdere applicaties en doet ook updates en onderhoudt contacten leverancier. Een key-user is vaak aanspreekpunt van de applicatiebeheerder vanuit het team voor 1 applicatie. Een digicoach is niet van één maar van alle applicaties en ook van de onderliggende vaardigheden en is niet verantwoordelijk voor de technische werking ervan. De digicoach kan wel een signalerende functie hebben voor de applicatiebeheerder of de key-user inschakelen bij expertvragen.

04

Wat zijn belangrijke competenties van een digicoach?

De digicoach hoeft geen tech-expert of applicatie-expert te zijn, maar een brede kennis van de meest gebruikte applicaties in de organisaties is wel handig. Pro-activiteit is ook belangrijk. Niet wachten totdat ze naar jou toe komen met een vraag, maar ongevraagd feedback geven en leuke leeractiviteiten organiseren om mensen te enthousiasmeren en te laten groeien!

En kunnen coachen met je handen op de rug is een onmisbare kwaliteit. Je moet daarnaast iets op meerdere manieren kunnen uitleggen en rekening kunnen houden met eventuele weerstand of laaggeletterdheid.

Een van onze [partners](#) maakte een 360 feedbacktool voor digicoaches en benoemde deze 5 hoofdcompetenties.

- a. Coachingsvaardigheden
- b. Gespreksvaardigheden
- c. Ondernemen (pionieren/ proactief benaderen)
- d. Didactische vaardigheden
- e. Organisatorische vaardigheden



In de functie-omschrijving van een digicoach voor de VVT omschreven we het zo:

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden:

Een mbo-4 werk- en denkniveau is vereist, bij voorkeur met kennis van of ervaring met directe zorgverlening, aangevuld met basiskennis op het gebied van coaching. Kennis van door de organisatie gebruikte systemen, applicaties en digitale media is vereist voor het geven van uitleg aan anderen in het gebruik hiervan.

Ontwikkelingen in het vakgebied dienen te worden bijgehouden; zelfstandigheid is vereist bij het verrichten van de werkzaamheden binnen de organisatorische kaders en richtlijnen. Initiatief, inzicht en vindingrijkheid zijn vereist voor het profileren van de functie binnen de organisatie, het coachen van medewerkers en geven van trainingen waarbij interventies worden toegepast op basis van signalen en eigen waarnemingen. Inhoudelijk is consultatie mogelijk van collega digicoaches. Organisatorisch is terugval mogelijk op hoofd PO&O/HRM/Opleiden; sociale vaardigheden zoals tact, luisteren, wekken van vertrouwen, motiveren en stimuleren zijn vereist bij het coachen van en feedback geven aan medewerkers. Daarnaast is het wekken van belangstelling vereist bij het stimuleren van medewerkers om zichzelf te blijven ontwikkelen op digitaal gebied. Er is risico op het veroorzaken van materiële en immateriële schade bij het ondersteunen en coachen van medewerkers, plannen en coördineren van spreekuren en trainingen en opstellen van individuele ontwikkelplannen. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het coachen van medewerkers en het afstemmen binnen de organisatie. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen van rapportages en individuele ontwikkelplannen; bewegingsvaardigheid is vereist voor het snel en nauwkeurig werken met devices zoals een laptop, tablet en smartphone; oplettendheid is vereist bij het coachen van medewerkers, bewaken van het leerproces van meerdere medewerkers en met betrekking tot nieuwe functionaliteiten binnen gebruikte systemen en applicaties. Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het coachen van medewerkers en het stimuleren van hun digitale ontwikkeling. Systematisch werken is vereist bij het geven van coaching, monitoren van het bereiken van de persoonlijke doelen en het opstellen van individuele ontwikkelplannen. Integriteit is vereist bij het omgaan met privacygevoelige informatie

Wil je meer weten over de functie en de weging?

Bekijk dan de volledige [functieomschrijving](#).

Knoppenkennis

Als er nieuwe digitale toepassingen worden uitgerold is het belangrijk dat de digicoach vooraf direct betrokken wordt en als eerste de scholing volgt om daarna collega's te kunnen ondersteunen.

05

Is digicoach een rol of een functie? En in welke schaal is de digicoach ingedeeld?

Een rol of een functie? Dat is aan de organisatie zelf om te kiezen. We zien in de praktijk dat 90% van de zorgorganisaties kiest voor een rol en we zien een kleine stijging in coaches die het fulltime doen in een functie. Zie de link hierboven voor de functie-omschrijving en de schaalindeling voor de VVT. Als het een rol is worden mensen meestal beloond vanuit hun huidige salarisschaal. Sommigen krijgen er voor de duur van de rol een extra trede bij. Dat beslist de organisatie zelf.

**06**

Hoeveel uur werkt een digicoach?

Dat is ontzettend verschillend. We zien, mede door het arbeidsmarkttekort, een daling in de uren waarop coaches worden ingezet bij de start van een project. Ze kunnen niet altijd gemist worden op de werkvloer. Het hangt natuurlijk af van het aantal mensen dat je coacht. Wij adviseren minstens 4 uur per week omdat je dan naast tijd met medewerkers ook tijd hebt voor overleg en het organiseren van activiteiten. Als het project een tijd draait kunnen de uren weer omlaag.

07

Hoeveel digicoaches heb je nodig op hoeveel medewerkers?

Ook dat is verschillend! Het hangt af van hoe verspreid het werkgebied van de coach is (thuiszorg of 1 verzorgingshuis, of 1 afdeling ziekenhuis, of verspreid over de regio). Gemiddeld zien we (bij 4 uur per week) 1 digicoach op 35 medewerkers. In het begin is het handiger om verhoudingsgewijs wat meer digicoaches te hebben om een goede start te maken met het project en daarna kan het aantal of aantal uren omlaag.

08

Wat zijn de taken van een digicoach en hoe ziet een werkdag er uit?

Het is allereerst belangrijk dat de digicoach zorgt dat mensen hem/haar weten te vinden in de rol als digicoach. Daarna zet de coach alles op alles om collega's te helpen, te motiveren en signalen over niet werkende applicaties of problemen door te spelen aan ICT en mee te denken in implementaties. De coach geeft individuele feedback en helpt mensen om op het basisoniveau digitale vaardigheden te komen. De digicoach werkt nieuwe collega's in op de applicaties en geeft advies bij de uitrol van nieuwe applicaties,

Volgens de functieomschrijving hoort dit er bij:



Begeleiden en coachen van medewerkers: coacht digitale starters in het verbeteren van hun digitale vaardigheden; monitort hun ontwikkeling en evalueert het ontwikkelplan periodiek; brengt de individuele leervraag in kaart en stelt samen met de medewerker een individueel ontwikkelplan op; motiveert en stimuleert medewerkers om zelf stappen te zetten in het ontwikkelen van digitale vaardigheden; geeft maatwerk trainingen, in voorkomende gevallen groepsgewijs en organiseert leeractiviteiten.

Resultaat: medewerkers voelen zich ondersteund en hebben geen schroom (meer) om aan de slag te gaan met hun leerpunten wat betreft digitale vaardigheden, doordat de digicoach een veilig leerklimaat heeft gecreëerd. Door de verstrekte coaching en ondersteuning zijn de digitale vaardigheden van medewerkers verbeterd.

Communiceren en afstemmen: wekt belangstelling bij medewerkers door met interne communicatiemiddelen bekendheid te geven aan de mogelijkheid tot ondersteuning; organiseert spreekuren en inspiratiesessies waar medewerkers laagdrempelig hun vragen kunnen stellen; sluit aan bij teamoverleggen om vragen/problemen die er zijn met betrekking tot digitale systemen te bespreken; signaleert (frequente) knelpunten m.b.t. digitaal werken, stemt hierover af met de ICT-servicedesk en doet zo mogelijk verbeter suggesties; deelt tips organisatiebreed, zoals door het maken van instructie-video's over veel gestelde vragen; levert een inhoudelijke bijdrage aan les- en instructiemateriaal zoals handleidingen.

Resultaat: medewerkers weten de digicoach te vinden, knelpunten worden gesignaleerd en afgestemd met de ICT servicedesk en medewerkers worden gestimuleerd om zichzelf te ontwikkelen op digitaal gebied.

De dagen kunnen heel verschillend zijn! Elk team, elke collega heeft iets anders nodig. Het is belangrijk dat de digicoach leren leuk maakt door activiteiten te organiseren. Maar hij of zij kan ook handige stappenplannen maken en ongevroegd feedback geven aan collega's over hoe dingen slimmer kunnen. Sommige digicoaches werken op vaste tijdstippen zoals een dagdeel per week. De meeste coaches zijn flexibel in de uren en passen die aan op basis van hun rooster en dat van de mensen die ze coachen. Ze zijn vaak bereikbaar via mail of telefoon. Vaak hebben ze eens per maand overleg met collega digicoaches en de projectleider.

09

Moet een digicoach per se uit de zorg komen?

Nee, maar het helpt wel! De rol is bedacht omdat minder vaardige collega's aangaven het liefst geholpen willen worden door een collega die de taal van de zorg spreekt, digitaal vaardig is, goed kan coachen en uitleggen, empathisch is en op de werkvloer zelf aanwezig is. Aangezien het coachen belangrijker is dan alle applicaties perfect beheersen heeft de zorg-medewerker (in tegenstelling tot een student of een ICT-medewerker) qua competenties vaak meer in huis voor dat zachte onderdeel van de functie. Direct aanwezig zijn bij uitdagingen is bovendien lastig als je servicedeskmedewerker bent op het hoofdkantoor. Er zijn pilots geweest met helpdeskstudenten en zorgstudenten maar dat was geen succes. Er ontbreken dan nog coachingsvaardigheden, er is te weinig kennis van de applicaties en met name de wat oudere medewerker neemt niet altijd iets aan van een 'snotneus' ;-). Er zijn uiteraard mensen in ICT gerelateerde functies die uitstekend kunnen coachen en toegankelijk zijn in hun gedrag. Benut ze dan vooral!

10

Richt een digicoach zich alleen op de starters?

Nee, al ligt daar vaak wel de eerste focus. Daar zijn de knelpunten immers het grootste. Maar een goede digicoach betekent iets voor alle 4 de type **technologiegebruikers**. Daarvoor hoeft hij zelf niet overal expert in te zijn, hij kan bijvoorbeeld ook een security-officer inzetten voor een leuke activiteit om hacking en phishing te voorkomen! Vaak zijn er meerdere expertises vertegenwoordigd in een digicoachteam. Waar de een beter is in Excel, zal de ander het ECD/EPD van binnen en van buiten kennen en een ander teamlid slimme manieren weten om sneller door de mail te komen. Onderling kunnen vragen dan ook prima verdeeld worden, bijvoorbeeld via een gezamenlijk mailadres van digicoaches.

11

Is er ook een digicoach nodig voor kantoorpersoneel of leidinggevenden?

Een van de succesfactoren (via deze link vind je alle succesfactoren) is dat je je niet alleen op starters of op zorgprofessionals richt. Iedereen kan een stap vooruit zetten op digitaal gebied; je weet immers vaak niet wat je niet weet! Het landelijk geformuleerde resultaat is dan ook dat *'Iedere medewerker over voldoende digitale vaardigheden beschikt die nodig zijn voor zijn of haar werk, nu en in de toekomst'*. Wellicht hebben deze mensen wel ander soort vragen en minder één-op-één coaching nodig maar willen ze juist digitips om hun werk slimmer en sneller te doen. Of een masterclass in Office 365 of ChatGPT krijgen of een cursus blind typen volgen. Daar kun je als digicoach ook mensen voor inhuren of benaderen om jou te helpen als dat niet jouw expertisegebied is.

12

Wat heeft een digicoach nodig om goed te kunnen functioneren?

Dat hebben we uitgebreid omschreven op deze [pagina](#). Samengevat is dat:

- uren buiten het rooster om;
- een plan met een duidelijke doelstelling die digitale vaardigheden niet meer vrijblijvend laten zijn;
- een opleiding;
- zichtbaarheid door een mailadres, plek op het intranet, visitekaartje, telefoon enz.;
- een supportteam: een actieve en waarderende projectleider en een team van ondersteunende stakeholders;
- een stimulerende en helpende leidinggevende (zeker in de beginfase om goed te starten in de rol) en collega's om ervaringen mee uit te wisselen.

13

Hoe werkt de digicoach samen met de leidinggevende?

Er is een duidelijk verschil in de rol die de digicoach heeft ten opzichte van de leidinggevende. De coach kan alleen enthousiasmeren, tips geven, activiteiten organiseren en mensen motiveren aan de slag te gaan. De leidinggevende kan sturen, verplichten en faciliteren. Die moet de coach ruimte geven binnen het team en duidelijk maken wat er minimaal verwacht wordt van medewerkers. Die kan ingrijpen en in gesprek gaan als iemand niet wil leren. Want bij niet *willen* van een medewerker houdt de invloed van de digicoach op! Samen staan ze sterk!

**14**

Is er onderzoek gedaan naar het succes/nut van een digicoach?

Jazeker! Uit het eerste onderzoek in 2017 kwam de rol van de digicoach als wens naar voren en in alle onderzoeken die sindsdien gedaan zijn blijkt de digicoach de grootste succesfactor te zijn! Je vindt alle rapporten op onze [onderzoekspagina](#). Maar let op en zie vraag 12...een digicoach alleen inzetten is niet genoeg voor een succesvolle aanpak!

15

Maakt een digicoach zichzelf overbodig?

Een goede digicoach lost geen problemen op maar helpt de ander dat zelf te doen. Die digicoach bedient niet het toetsenbord voor de ander maar houdt zijn of haar handen zoveel mogelijk op de rug. Door die coachende houding maakt hij zichzelf langzaam misbaar. Maar door de snelheid van alle ontwikkelingen verwachten we wel dat er ondersteuning nodig blijft voor de mensen die er extra moeite mee hebben.

16

Moet een digicoach zelf een technerd zijn?

Een digicoach hoeft niet de perfecte ICT-er te zijn en alle vragen te kunnen beantwoorden. We zeggen altijd: 'je hoeft niet alles te weten, je moet het weten te vinden!'

Succes met de inzet van de digicoach! Een digitale starter verwoordde het mooi:

**“Als ik weet dat de digicoach in het gebouw is
durf ik al meer achter de computer!”**