



**DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**

In samenwerking met:

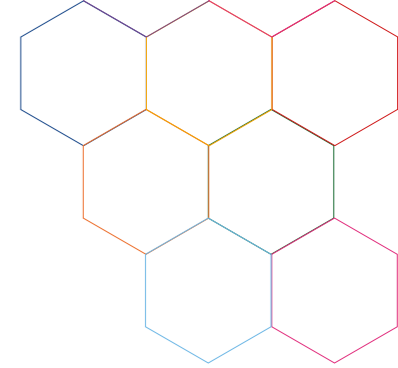


**ANDERS
WERKEN
IN DE ZORG**

Minder geleur met een ambassadeur!

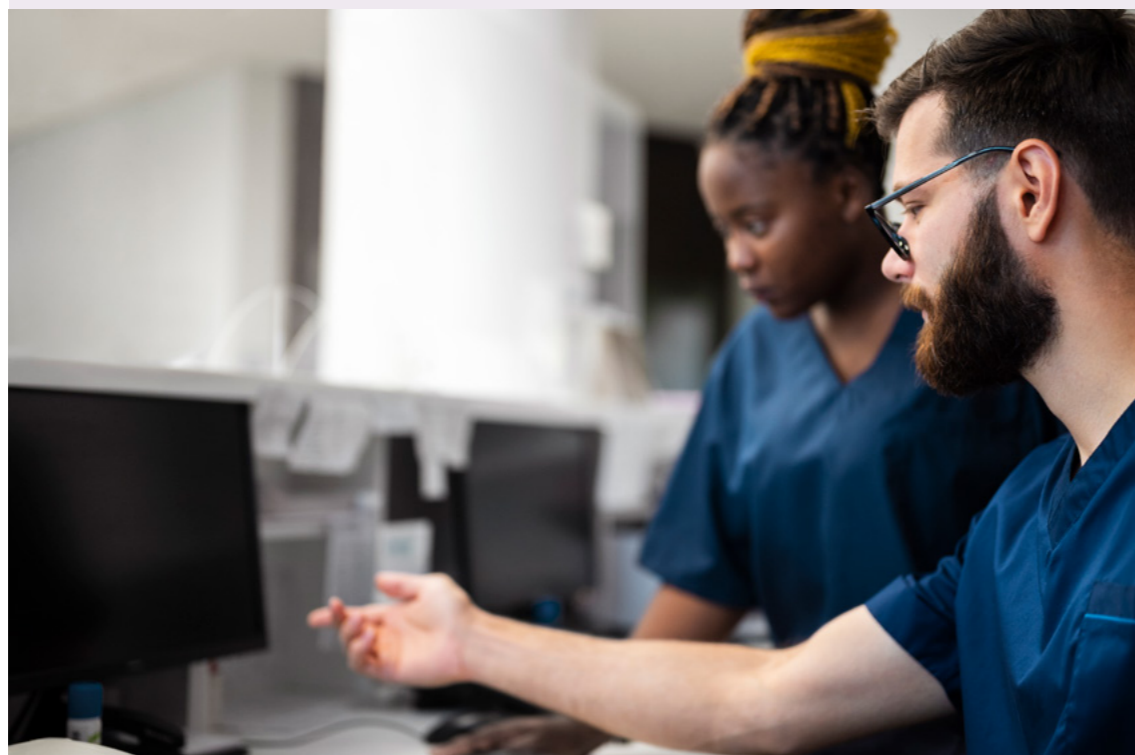
De digicoach en techambassadeur als
onmisbare schakels bij zorginnovatie en
digitalisering





Inhoud

1. Inleiding	3
2. Wat is een digicoach?	4
3. Wat is een techambassadeur?	5
4. Waarin verschillen deze rollen en hoe werken ze samen?	5
5. Wat zijn de taken van de ambassadeurs?	7
6. Wat levert het op?	9
7. Wat zijn de benodigde competenties van een ambassadeur?	11
8. Hoe faciliteer je een ambassadeur?	13
9. Over de partners	15



1

Inleiding

Deze brochure biedt handvatten voor zorgorganisaties voor het werken met ambassadeurs. Ambassadeurs, zoals de digicoach en de techambassadeur, hebben een belangrijke rol bij de inzet van digitale of technische middelen. Ze kunnen technologie en veranderprocessen makkelijker maken. Uit onderzoek (Utrechtzorg 2020 en 2022 en Techadoptie 2017) blijken ambassadeurs de grootste succesfactor te zijn voor het meenemen van medewerkers in digitalisering en innovatie.

Ambassadeurs kunnen helpen om:

- je visie op innovatie en digitalisering te verduidelijken naar medewerkers;
- je strategie op het gebied van zorgtechnologie en innovatie te vertalen en je doelen te behalen;
- het draagvlak te vergroten voor je doelstellingen op het gebied van innovatie en digitalisering;
- je medewerkers klaar te stomen en te ondersteunen op de werkplek;
- je innovatie- en implementatieprocessen binnen de locatie te versnellen;
- je innovaties binnen de organisatie beter te borgen.

We zien veel verschillen in de manier waarop deze rollen in de praktijk worden vorm gegeven. In deze uitgave delen we wat de bedenkers van de rollen (ActiZ en Digivaardig in de zorg 2018) voor ogen hadden, wat blijkt te werken volgens onderzoek en wat de meeste mensen doen in de praktijk.

Zie het als handvatten en geen strak kader; het staat iedereen vrij daar zelf invulling aan te geven die past bij zijn of haar zorgorganisatie.

Er worden veel verschillende namen gekozen voor de rollen. Wij hanteren in dit document de digicoach en de techambassadeur. In het ziekenhuis of in de huisartsenzorg heet de rol CNIO en in de GGZ wordt soms een eHealthcoach ingezet. Wij richten ons in deze publicatie vooral op de VVT-sector en de Gehandicaptenzorg.

Wat houden de rollen techambassadeur en digicoach meestal in? Welke competenties vraagt het? Welke taken doen ze op een dag en met welk resultaat? Wat is het verschil tussen een digicoach en een techambassadeur? En wat hebben ze nodig om hun werk goed te doen en rol optimaal te vervullen? Dat lees in deze uitgave!

Dank aan iedereen die een bijdrage geleverd heeft en veel leesplezier!

Natascha van Riet, Anders Werken in de Zorg (AWIZ)
Ruud Kampshoff, Technologie en Zorg Academie (TZA)
Suzanne Verheijden (auteur), Digivaardig in de Zorg



2 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. Het is een collega met meer gevoel voor digitale ontwikkeling dan collega's. Hij/zij wordt met uren in staat gesteld om nabije collega's met raad en daad op de werkvloer terzijde te staan bij het gebruik van digitale middelen. Hij/zij besteedt aandacht aan 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.

Meer weten? In deze [folder](#) vind je alle antwoorden op vragen over de digicoach:

Onderzoek Digitale vaardigheden GHZ 2017-Verheijden

"Ik wil geholpen worden door een collega uit mijn team of afdeling. Iemand die digitaal vaardig is (het beter kan dan ik) geduldig is, weet wat er nodig is binnen de applicaties en me rustig helpt het zelf te doen. Iemand die positief is en kan coachen. Een collega die me op de werkplek zelf ondersteunt."

3 Wat is een techambassadeur?

Een techambassadeur is een zorgprofessional die de rol vervult van innovatieambassadeur of ambassadeur zorgtechnologie. Het is iemand die een aantal uur per week is vrijgesteld om te ondersteunen bij de implementatie van innovaties en zorgtechnologie op de werkvloer, nieuwe innovaties te testen, en medewerkers te enthousiasmeren en te leren met de technologie te werken. De techambassadeur heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatie-afdeling, de digicoach, projectleiders, middenmanagement, medewerkers en cliënten, maar een techambassadeur werkt daarnaast vaak ook nog als zorgmedewerker.

Carina van der Linden, techambassadeur VVT, 2025

"Een techambassadeur zorgt ervoor dat technologie écht werkt voor iedereen in de zorg!"

4 Waarin verschillen deze rollen en hoe werken ze samen?

Het is mooi als de digicoach en de techambassadeur als een tandem samenwerken, maar ze hebben een andere opdracht.

- De digicoach gaat voor digivaardigheid, de techambassadeur voor beter gebruik van zorgtechnologie;
- De techambassadeur heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatie-afdeling, middenmanagement, medewerkers en cliënten. De digicoach is de schakel tussen zorg en ICT;
- De digicoach en de techambassadeur begrijpen (eerder dan collega's) hoe een nieuwe technologische toepassing of een applicatie werkt en wat het betekent voor de afdeling. Ze helpen hun collega's op de werkvloer. De techambassadeur kan ook hulp bieden 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 techambassadeur pakt het daarna op om de vaardige medewerker en cliënt mee te nemen in de wereld van zorgtechnologie. De techambassadeur 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. De techambassadeur is de 'ogen en oren' in de zorg en ziet ook waar nog knelpunten zitten bij de implementatie. Verder kan de techambassadeur 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 met de techniek, kan de techambassadeur dat doen. Maar sommige mensen zijn digitaal starter of hebben problemen met lezen en schrijven. Dan verwijst de techambassadeur door naar de opleider of de digicoach;
- De digicoach valt meestal onder opleiden, HR, een projectleider of ICT, de techambassadeur onder de locatiemanager, de Adviseur Zorgtechnologie of de Projectleider Innovatie.

Wat het verschil is tussen een key-user en een digicoach? De key-user vervult ook een rol bij het leren werken met applicaties, en is ook een belangrijke stakeholder van het duo, maar is vaak maar met 1 applicatie betrokken waar de digicoach een allrounder is.

[Bron](#)

Samengevat in het kort:

Aspect	Digicoach	Techambassadeur
1 Hoofddoel	Verhogen van digitale basisvaardigheden	Bevorderen van gebruik en implementatie van zorgtechnologie
2 Focus	Digitale basisvaardigheden van zorgmedewerkers	Meer en beter gebruik van zorgtechnologie

Kunnen de rollen gecombineerd worden?

Het zijn twee verschillende rollen, die vaak ook verschillende persoonlijkheden en competenties vragen. Er zijn pilots gedraaid om de rollen te combineren, maar die zijn niet zo succesvol. Vaak besteden mensen dan toch meer tijd aan de rol die het beste bij ze past en die ze het leukste vinden.



5 Wat zijn de taken van de ambassadeurs?

A. Taken digicoach

De digicoach vervult een rol als zorgprofessional en heeft een aantal uur per week een aanvullende rol of functie. Sommige digicoaches (5% van het totaal) hebben geen zorg gerelateerde rol maar zijn planner, secretaresse of staffunctionaris. Ze vervullen taken zoals:

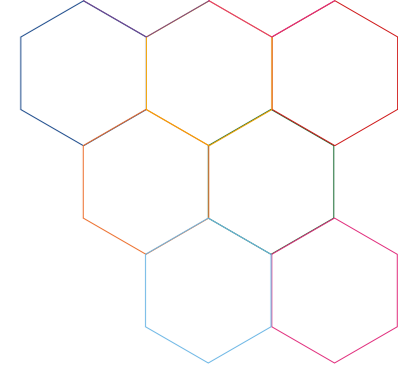
- Vragen over applicaties of digitalisering beantwoorden van collega's;
- Proactief computeradvies geven aan collega's;
- Digitips maken en verspreiden;
- Ondersteunen bij de uitrol van nieuwe applicaties op de werkvloer;
- Kleine workshops geven over digitale programma's of ludieke leeractiviteiten begeleiden;
- Stappenplannen en/of tutorials maken voor digitale handelingen;
- Nieuwe medewerkers inwerken op de digitale programma's;
- Structurele problemen signaleren en bespreken met ICT;
- Vertegenwoordigen van de werkvloer in digitale projecten;
- Ondersteunen ambassadeur zorgtechnologie (met digitale handelingen die nodig zijn om de technologie in te kunnen zetten).

Uren

Aan het begin van een project of programma is er vaak een grotere inzet nodig, daarna vullen veel coaches de rol 2-4 uur per week in, en bedienen dan maximaal 40 medewerkers.

Jan, verzorgende IG en digicoach in de VVT-sector, 2025:

"30-40 % van mijn collega's is niet digivaardig. Na updates of kleine wijzigingen is de paniek dan ook heel snel daar. Maar ze vinden dat gênant van zichzelf en gaan niet op zoek naar de digicoach. Wij hebben nu als digicoaches besloten actief op zoek te gaan naar hen en hulp aan te bieden."



B. Taken techambassadeur

De techambassadeur vervult een rol als zorgprofessional en heeft een aantal uur per week een aanvullende rol of functie.

Uiteraard vult elke organisatie dit zelf in, maar taken die we veelvuldig voorbij zien komen zijn:

- Vragen van collega's beantwoorden over innovaties en zorgtechnologie die wordt ingezet;
- Ideeën ophalen van collega's of vraagstukken die met technologie beantwoord kunnen worden;
- Collega's en cliënten enthousiasmeren over hoe een technologie hen kan ondersteunen;
- Ondersteunen bij implementatie van nieuwe innovaties;
- Testen van nieuwe innovaties;
- Evalueren van ingezette innovaties, het signaleren van knelpunten en het melden ervan;
- Uitleg en (product)demonstraties geven aan medewerkers en evt. cliënten;
- Medewerkers en evt. cliënten leren de technologie te bedienen;
- Mede-bewaken van ethiek en de privacy van cliënten en medewerkers.

Uren

Een ambassadeur zonder uren is als een dartpijl zonder bord. Zonder gelabelde uren voor deze taken heeft een ambassadeur niet de benodigde tijd, zichtbaarheid om het verschil te maken en de doelen te bereiken. Minimaal 8 uur per week zou ideaal zijn, 4 uur per week wordt echter ook veel gehanteerd vanwege het arbeidsmarkttekort. Meestal wordt een ambassadeur ingezet op zijn eigen afdeling en een eventuele afdeling en ondersteunt hij/zij 30-60 collega's.

Zinvolle invulling van de tijd

Wat kan de ambassadeur doen als er even geen nieuwe projecten lopen? Je leest het [hier](#) in de download!

Practoraat Zorgtechnologie, 2019

"Ik wil iemand in mijn team die op de hoogte is van het gebruik van zorgtechnologie, zodat ik kan overleggen als ik er niet uit kom".

6

Wat levert het op?

Wat is de meerwaarde van een ambassadeur (de digicoach en/of techambassadeur)?

Een ambassadeur is je verbinding met de werkvloer en kan direct invloed uitoefenen op het gedrag, de kennis en de vaardigheden van medewerkers. Daarmee kan hij/zij niet alleen tijd besparen maar ook de kwaliteit van implementaties en het gebruik van zorgtechnologische producten en applicaties vergroten. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het niet (goed) kunnen werken met digitale applicaties en zorgtechnologie ook effect heeft op het werkplezier en zelfvertrouwen van de medewerker. (Utrechtzorg 2023).

Niet iedereen is even enthousiast over de digitalisering van de zorg en de rol van zorgtechnologie en innovatie.

De zorg is echter in transitie en de urgentie van de dubbele vergrijzing en het arbeidsmarkttekort vragen om meer inzet van digitalisering en/of technologische middelen. Nieuwe technologieën maken het werk makkelijker en geven cliënten meer zelfregie. Trainingen in grote groepen blijken niet voor iedereen geschikt, ICT-ers/innovatiemanagers spreken niet altijd de zorgtaal en de innovatieadviseurs kunnen niet op alle locaties tegelijk zijn.

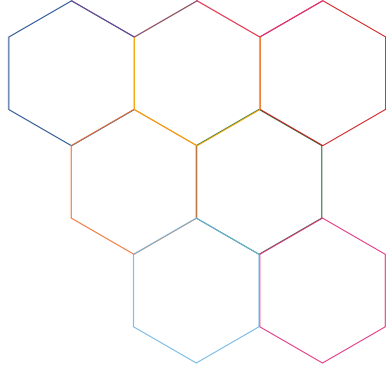
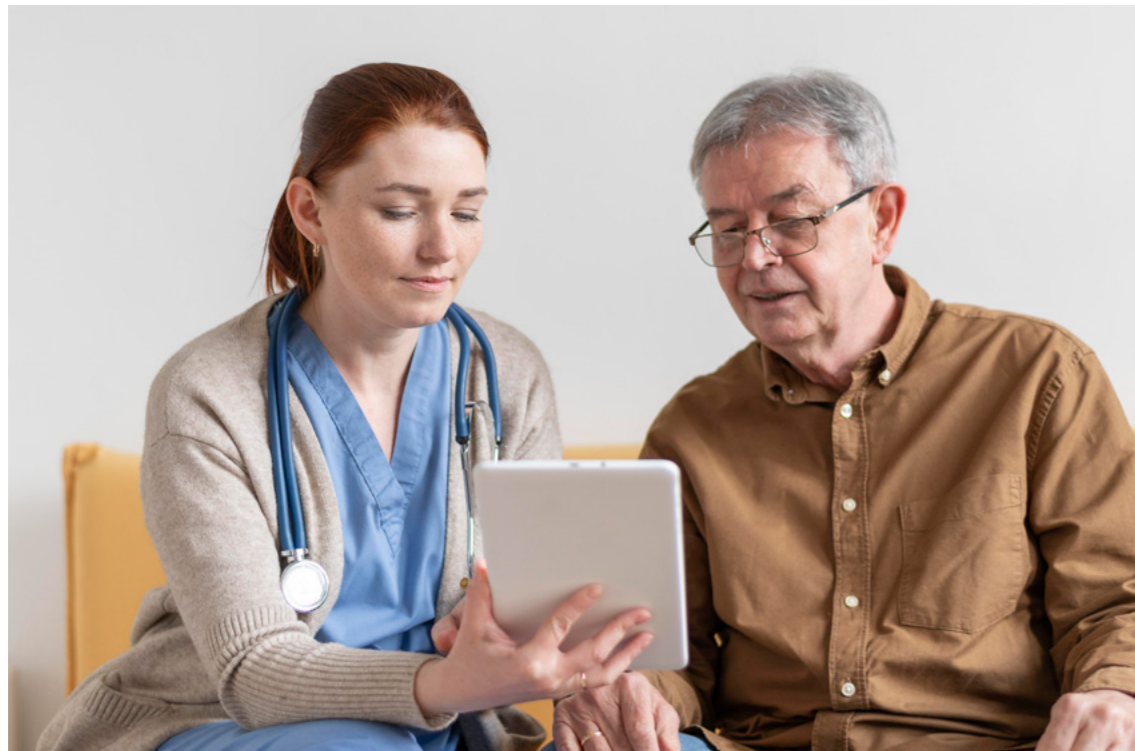
Kortom: waarom heb je minder geleur met een ambassadeur?

- Ze spreken de juiste taal en kennen de uitdagingen en mogelijke weerstanden;
- Ze dragen bij aan een cultuur van een leven lang leren en de acceptatie van digitalisering en technologie in de zorg;
- Ze zijn beschikbaar op de werkplek zelf, kennen hun collega's en cliënten en zijn toegankelijk en benaderbaar op het moment dat het nodig is;
- Ze kennen de organisatie, de doelgroep, de applicaties en producten en de wegen die bewandeld kunnen worden als er hulp nodig is;
- Ze pikken signalen en knelpunten snel op en kunnen die melden bij de ICT of innovatie gerelateerde afdelingen of personen. Ze kunnen ook ingezet worden om pilots te draaien en alvast foutjes uit een nieuwe applicatie te halen en snel boodschappen over updates of wijzigingen communiceren met de werkvloer;
- Ze hebben een gelijkwaardige rol, hebben geen leidinggevende taak en zijn daarmee geloofwaardig en veilig voor hun collega's om te kunnen oefenen;
- 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.

Het doel is dus om een duurzame infrastructuur te creëren waarin ambassadeurs bijdragen aan het versnellen van digitalisering, innovatie- en implementatieprocessen binnen de locatie.

- » Digicoaching blijkt de belangrijkste succesfactor in de gekozen aanpak. Zichtbaarheid, een proactieve benadering en een bekend gezicht maken een digicoach succesvol;
- » Digitale starters maken afspraken met de digicoach, maar vinden het ook fijn dat de digicoach beschikbaar is voor een snelle vraag. De wetenschap dat er een digicoach aanwezig is op locatie, maakt dat de starter meer durft;
- » Medewerkers die groeien in hun digitale vaardigheden, gaan ook anders kijken naar nieuwe technologieën. Ze zien het als iets wat ze kan helpen, in plaats van wat ze in de weg staat. Leidinggevendens spelen een cruciale rol. Het stimuleren van hun medewerkers draagt bij aan hun ontwikkeling en de mate waarin het onderwerp bespreekbaar is binnen het team;
- » Collega's blijken belangrijke aanjagers te zijn in het motiveren van starters om met hun digitale vaardigheden aan de slag te gaan en kunnen die rol verder vergroten als ze geen digitale taken meer overnemen van hun minder vaardige collega's.

Onderzoek VVT door Utrechtzorg 2020



7

Wat zijn de benodigde competenties van een ambassadeur

Competenties Digicoach

De digicoach heeft een eigen (door FWG Professional People gewogen) functieprofiel. Die kun je [hier](#) downloaden. Belangrijk:

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

Kies niet te snel voor degene die het meest digivaardig is in het team, of wie gemist kan worden in het rooster. Het succes van het digitaal vaardig maken van je organisatie hangt echt samen met de kwaliteit van je coaches.

Een van onze partners (Buro StrakZ) heeft een 360 feedbacktool voor digicoaches ontwikkeld en benoemt deze vijf hoofdcompetenties.

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

In de genoemde functieomschrijving van een digicoach voor de VVT van FWG worden o.a. de volgende eisen omschreven:

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden digicoach:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Als er nieuwe digitale toepassingen worden uitgerold is het belangrijk dat de digicoach van begin af aan betrokken wordt en als eerste de scholing volgt om daarna collega's te kunnen ondersteunen.

Competenties techambassadeur:

- Een zorgachtergrond is belangrijker dan een technische achtergrond;
- Een techambassadeur heeft affiniteit met technologie, maakt zich dingen vrij vlot eigen en vindt het leuk om na te denken over wat er kan met technologie;
- De ambassadeur is intrinsiek gemotiveerd, nieuwsgierig en vindt het leuk om nieuwe dingen uit te proberen;
- De techambassadeur kan goed samenwerken met verschillende stakeholders zoals de innovatiemedewerkers, de manager zorg en projectleiders;
- Hij/zij durft collega's aan te spreken en te helpen. Leeftijd speelt geen rol, het gaat om leergierigheid en motivatie;
- De ambassadeur snapt dat verandering moeilijk is voor mensen en toont geduld.
- Hij/zij beschikt daarom over de coachingsvaardigheden die nodig zijn om mensen met angst en/of weerstand voor technologie te helpen in hun leerproces;
- Dat vraagt kennis van positieve psychologie, didactische kennis, empathie en duidelijke taal;
- De ambassadeur weet hoe je met een goede uitleg en enthousiasme mensen kunt motiveren;
- Hij/zij snapt dat technologie geen doel op zich is, maar een middel en koppelt de technologie aan doelen van cliënten of taken van medewerkers;
- De techambassadeur draagt bij aan het ontwikkelen van een cultuur waarin innovatie wordt gestimuleerd en gewaardeerd.



8

Hoe faciliteer je een ambassadeur?

A. 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 en de eigen zorgtaken om;
- Een plan met een duidelijke doelstelling die digitaal vaardig zijn niet meer vrijblijvend laat zijn;
- Een opleiding voor coachende en didactische vaardigheden;
- Zichtbaarheid door een mailadres, plek op het intranet, visitekaartje, telefoon enz.;
- Een supportteam: een actieve en waardeerende projectleider/taakhouder en een team van ondersteunende stakeholders;
- Een stimulerende, faciliterende en ondersteunende leidinggevende (zeker in de beginfase om goed te starten in de rol) en;
- Collega's om ervaringen mee uit te wisselen;
- Een gevarieerd team met digicoaches met verschillende competenties die elkaar versterken.

Daan Grutter, techambassadeur VVT sector, 2025

“Geef techambassadeurs de tijd die ze nodig hebben.”

B. Wat heeft een techambassadeur nodig om goed te kunnen functioneren?

- Een organisatievisie op innovatie en zorgtechnologie;
- Uren buiten het rooster en de eigen zorgtaken om;
- Een opleiding rondom zorgtechnologie, implementeren en het collega's meenemen in digitalisering;
- Zichtbaarheid door een mailadres, plek op het intranet, visitekaartje, telefoon enz.;
- Een supportteam: een goede link met de innovatieadviseurs;
- Een stimulerende en helpende leidinggevende (zeker in de beginfase om goed te starten in de rol);
- Collega's om ervaringen mee uit te wisselen en;
- Een gevarieerd team met ambassadeurs met verschillende competenties die elkaar versterken.

Nikki Otten. Ambassadeur zorgtechnologie Noorderboog, VVT sector, 2025

"Ik ben sinds 1,5 jaar ambassadeur zorgtechnologie. Dit geeft mij veel voldoening, kijken naar de bewoners/collega's en dan hulp bieden wie vindt dat nou niet leuk? Onze teamleiders staan volledig achter zorgtechnologie, dat maakt het juist ook een uitdaging om dit veel meer kenbaar te maken op je locatie om alles eruit te halen! Wij werken bijvoorbeeld veel met Tessa's, de Wolk heupairbag en hebben ook een pilot gedraaid met de slimme inco. Het leukste wat ik te horen heb gekregen was van een bewoner. Zij gebruikte altijd een papieren agenda en dit ging steeds vaker niet goed. Ik heb toen samen met de EVV-er de Tessa ingezet. Eerste reactie van de bewoner was 'Wauw waarom kon dit niet veel eerder, het geeft mij zoveel rust dat een apparaat mij dit meldt!' Dit geeft mij dan ook een positief gevoel om bewoners met kleine dingen te kunnen helpen waardoor ze wel eigen regie behouden!"

Is het ambassadeurschap een rol of een functie? En in welke schaal zijn ze 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. 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.



9

Over de partners

ANDERS
WERKEN
IN DE ZORG

Anders Werken In de Zorg (AWIZ) jaagt de beweging aan om innovaties in de zorg succesvol in te zetten. Binnen het samenwerkingsverband bundelen zorgorganisaties regionaal hun krachten, zodat veelbelovende nieuwe technologieën gezamenlijk onderzocht en sneller geïmplementeerd kunnen worden.

TZA

De **TZA** begeleidt zorgorganisaties (leden) bij bewustwording, acceptatie, adoptie en implementatie van zorgtechnologie in de praktijk.

DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

Digivaardig in de zorg helpt zorgorganisaties uit alle zorgsectoren bij het versterken van digi- en techvaardigheden van zorgverleners.

Auteur: Suzanne Verheijden, namens Digivaardig in de zorg, Anders Werken In de Zorg, en de Technologie en Zorg Academie (TZA).

Speciale dank aan:

- De digicoaches en techambassadeurs
- Vormgever Annelies Jansen van Vlijt ontwerp



Heb je vragen of wil je meer weten over de digicoach of de techambassadeur?
Neem dan contact op via info@digivaardigindezorg.nl

digivaardigindezorg.nl