



Over een dappere zorgprofessional en een empathische digicoach Met spanning over de digitale drempel!

Stichting Interzorg Noord Nederland investeert al een aantal jaren in digicoaches om medewerkers digivaardiger te maken. Marijke is sinds 3,5 jaar digicoach voor 4 uur per week en liep binnen bij het team van woongeleiders. Ze kwam Ida tegen en vroeg haar of zij digivaardig was. Ida schrok en zei: 'Nee, maar dat wil ik ook helemaal niet! Ik heb genoeg mensen om mij heen die mij kunnen helpen.' Digicoach Marijke zag de paniek die ontstond bij Ida en zei vriendelijk en geruststellend dat ze nu niet hoefde te beslissen maar dat als ze hulp wilde hebben, ze haar altijd kon bellen.

& DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Het gesprek raakte Ida. "Vroeger werd altijd tegen mij gezegd: 'Ida, dat kun jij niet!' En dat gevoel kwam weer even helemaal boven. Ik ben 's middags naar huis gegaan en ik zat er in de auto nog eens over na te denken. En toen

kwam ik thuis, heb ik de auto geparkeerd, en zei ik tegen mijn man: "Jan, er is mij gevraagd of ik digivaardig wil worden en ik ga het doen. Ik ben zo blij dat ze me willen helpen". De volgende ochtend meldde ze zich bij Marijke.

Marijke stelt: "Ik stond met mijn mond vol tanden. Ze kwam om half negen meteen naar

me toe en zei dat ze wel hulp wilde. Ik stond helemaal te springen van blijdschap, ik vond het zo goed van haar!"

Ida vult aan: "Ik ben vaak heel bang om fouten te maken, maar ik wil echt zelfredzamer zijn. Mijn collega's waren ook helemaal blij voor mij, omdat ik aan de slag ging en mijn man was

trots op me. Ik vond het wel spannend om te gaan beginnen, dus ik vroeg of ik de eerste keer mijn man mee mocht nemen in het gesprek. En dat mocht." Marijke vervolgt: "We hebben iets ingepland zodat hij er bij kon zijn en dat was ook heel fijn. Want hij wist een paar wachtwoorden die we nodig hadden."

Wereld ging open

Het gesprek ging goed en de tweede keer kwam Ida alleen. Er ging een hele wereld voor haar open. Marijke adviseerde Ida om haar huisvaardigheden alvast te trainen door thuis spelletjes te doen op de computer (het woordzoekerspel speelt ze nu nog steeds). Als eerste gingen ze aan de slag met e-mailen. Eerst naar elkaar en daarna naar anderen. Ook haar leidinggevende kreeg een e-mail van Ida en complimenteerde haar met haar vooruitgang. Inmiddels zijn ze al bijna 9 maanden samen aan het oefenen en merken dat het het fijnste is als ze meerdere korte momenten plannen. Dat werkt het beste voor de concentratie- en spanningsboog.

Marijke vertelt dat ze soms binnen werktijd en soms daarbuiten afspreken. Ze daagt Ida steeds meer uit om dingen zelf te doen.

kan leggen dat ik het wel snap. Dat doet ze heel goed."

Marijke vult aan dat ze dat ook echt leert van het contact met Ida. Steeds manieren verzinnen om iets uit leggen. "Dat vind ik ook het leukste als digicoach! Iedere persoon die naast mij zit wil wat leren. Hoe sluit ik dan aan en maak ik het makkelijk? Welke termen kent iemand? Welke ingang kan ik vinden zodat het kwartje valt?" Ze sluit af met een stralende glimlach: "En als je ziet dat dat kwartje valt ... dat is geweldig! Ik ben er ook gewoon echt supertrots op dat Ida deze stap gezet heeft. Als ik zie hoe zij gegroeid is in het laatste half jaar! Dat is verder dan ik een half jaar geleden had durven hopen."

Als Ida terugkijkt op het proces is ook zij heel blij dat ze de stap heeft gezet. "Het was heel hard werken maar ik heb meer geleerd dan ik verwacht had. Ik vond het in het begin zo spannend!"

Meenemen en -denken

Marijke coacht nog meer collega's, maar Interzorg biedt ook trainingen aan in het online leersysteem die iedereen zelf kan doen. Ze vertelt hierover: "We hebben net een enquête achter de rug om te kijken van hoe digivaardig iedereen is en waar de vragen nog liggen. Daar gaan we extra aandacht aan besteden in samenwerking met ICT. We worden ook meegenomen in nieuwe ontwikkelin-

“ IK HEB MEER GELEERD DAN IK VERWACHT HAD ”

Inmiddels heeft Ida een nieuwe telefoon en gebruikt die ook vaker om thuis dingen te doen. Ze zoekt bijvoorbeeld op de website van Staatsbosbeheer om te kijken waar je mooi kan wandelen in Hoogezand. Ze gebruikt WhatsApp en maakt heel veel foto's. Dat is echt een hobby geworden. En Ida weet naast het versturen en ontvangen van e-mail nu ook beter de weg op het Intranet, zodat ze minder informatie mist die belangrijk is voor haar. En ze kan beter zoeken op het internet. Kortom: ze krijgt steeds meer plezier in de mogelijkheden van digitalisering.

Samen bezig

Ida is heel trots op hoe ze samen bezig zijn. Ze beschrijft haar digicoach Marijke met een grijns op haar gezicht als: lief, heel aardig en begripvol. "Als ik iets niet begrijp dan probeert ze altijd goed na te denken hoe ze het zo uit

gen en denken mee. Zoals vorig jaar toen het declaratieformulier voor de reiskosten veranderd werd. Wij hebben dat programma als digicoach eerst gekregen zodat wij eerst even konden proefdraaien en de kinderziektes eruit konden laten halen voordat dit programma gelanceerd werd."

Ida ziet meer collega's die problemen hebben met het werk op de computer. Hen zou ze het advies willen geven om de stap te zetten. "Ik zou zeggen: 'kom op meis', probeer het. Ik kon het ook niet. Maar ik heb de stap ook gezet. Misschien kunnen we de eerste keer wel samen gaan!" Ida zou zelf nog graag willen leren hoe ze een vakantie kan boeken en online kan betalen.

"Misschien zou ik ook wel willen leren hoe je de bestellingen voor de huiskamer kan doen. Ik ga nu al naast collega's zitten om mee te kijken

Over Interzorg

Interzorg biedt verschillende vormen van zorg, behandeling, service en wonen. Thuis met Interzorg Wijkzorg, of op één van de negen locaties in Noord- en Midden-Drenthe: Anholt, De Driemaster, Hendrik Kok, De Hopranc, De Hullen, Kornoeljahof, Nieuw Graswijk, De Slingeborgh en De Wijde Blik. Lees meer over Interzorg op www.interzorg.nl.

hoe zij dat doen. Ik heb al een keer zelf een bestelling gedaan met hulp van een collega."

Het geheim van digicoaching volgens Marijke? Dat je zelf interesse hebt in hoe iets werkt. "Je hoeft echt geen technische achtergrond te hebben, maar wel enige handigheid op de computer. Daarom doe ik altijd mee aan de bootcamp van Digivaardig in de zorg. En je moet empathie hebben voor je collega's. Je moet in kunnen voelen en in kunnen schatten hoe je uitleg moet gaan geven zonder te overvragen. Je moet echt kunnen coachen! Het meest belangrijke wat ik Ida geleerd heb, is dat ze niet meer bang is, maar dingen uitprobeert. Dat is eigenlijk ook het doel dat ik had."

Ida sluit af: "Ik vind het heel fijn dat Interzorg hier aandacht aan besteedt en dat ze digicoaches inzetten om medewerkers te helpen. Daar ben ik blij mee, want anders had ik dit nooit gekund." ■



CV

Marijke Kruunenberg (I.) is digicoach VV en daarnaast coach informele zorg bij Stichting Interzorg Noord Nederland.

Ida Kuper (r.) is woonbegeleider VVT in Assen.