



De meeste gecoachten hebben aan een of enkele coachgesprekken genoeg, maar er waren ook uitschieters. “We merken dat medewerkers die veel sessies nodig hebben zichzelf vaak ervaren als dom. Dan zeg ik altijd: ‘Je hebt zoveel vragen, omdat je heel leergierig bent!’”, zegt Leijting. “Met zo’n positieve benadering neem je veel schaamte weg.” Meestal duurt een coachingsessie 1 uur, vervolgt ze. “Soms langer of korter, bijvoorbeeld als we medewerkers tijdens hun lunchpauze helpen.” De meeste coachingsessies vonden in 2022 en 2023 plaats in het voor- en najaar.

Stijgende scores

Na de laatste sessie vullen medewerkers een eindscan in. Een doelstelling van DigiFit is dat digistarters na de digicoaching minimaal een score 6 behalen. De grafiek rechts maakt duidelijk dat dit de gecoachten doorgaans lukt.

Leijting licht toe: “In de zevende kolom van links zie je bijvoorbeeld dat zij zichzelf in 2022 op de zelfscan voor het gebruik van het HIS een 5,1 geven. Op de eindscan is dat een 6,9. In de jaren daarna stijgt dat cijfer verder. ‘Hetzelfde zie je bij overige categorieën zoals algemene vaardigheden, programma’s en applicaties (P en A), internetvaardigheden en de inschatting van de eigen digivaardigheid.’ De lijnen geven het percentage verhoging van het cijfer aan per jaar.

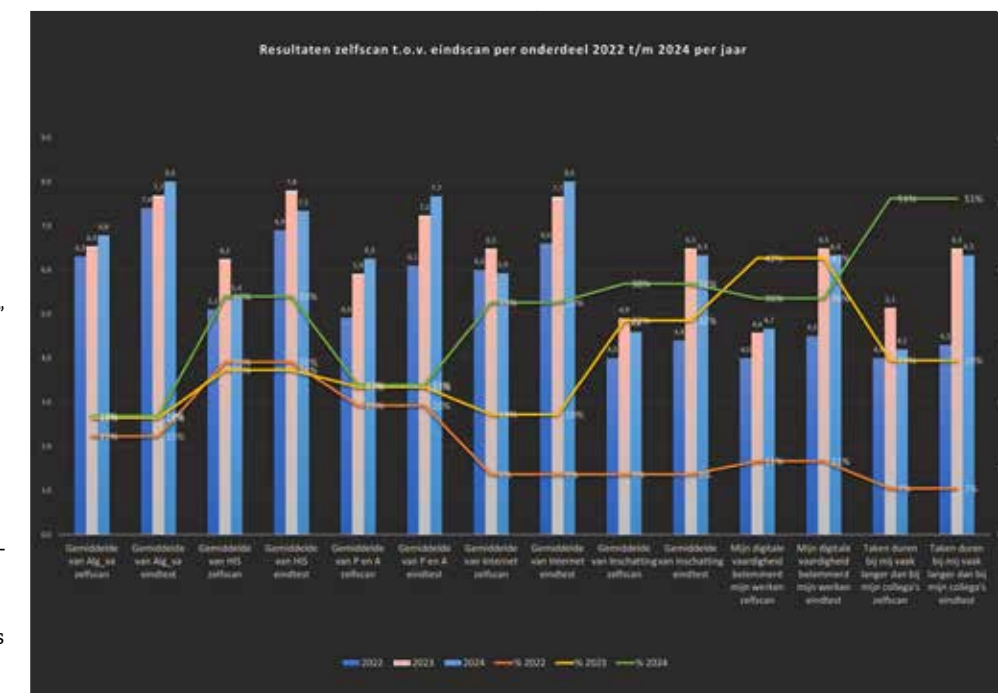
Hoewel de digivaardigheid van medewerkers dus is verbeterd, heeft de ReHA-directie inmiddels besloten dat digicoaching een blijvertje is. “Digitale ontwikkelingen staan niet stil. Ook in de toekomst blijft het noodzakelijk om medewerkers te helpen met vragen over applicaties”, zegt Leijting. “Hiervoor is 1 fte beschikbaar, die we momenteel invullen met z’n tweeën – twee collega’s zijn gestopt als digicoach.”

Uitdagingen

Tegen welke uitdagingen lopen de digicoaches aan? En hoe gaan ze ermee om? “Wij zijn als digicoaches niet standaard aanwezig op de locaties”, benadrukt Leijting. “Daarom presenteren we onszelf in vergaderingen, via flyers en de ReHANieuwsbrief aan medewerkers. Ook gaan we met teammanagers in gesprek over nut en noodzaak van digicoaching. Sommige teammanagers coachen we eerst zelf, zodat zij de meerwaarde ervaren en medewerkers erover kunnen vertellen.”

Toch moet je medewerkers soms over de streep trekken, constateert de digicoach. “Het helpt hierbij dat het traject niet vrijblijvend is.” Ze vervolgt: “Bij digistarters is het verder belangrijk om te vertellen dat betere digivaardigheden uiteindelijk tijdswinst opleveren. Ook verhalen van enthousiaste collega’s motiveren hen.”

Een laatste uitdaging is dat patiënten óók mee moeten kunnen met digitale ontwikkelingen. “Het heeft weinig zin om medewerkers te scholen in apps als MedGemak en triagetool Spreekuur.nl, als patiënten er geen gebruik van kunnen maken”, legt Leijting uit. “Daarom



Bron afbeelding: Brenda Leijting/ReHa.

Succesverhalen rondom digitale vaardigheden

ReHA: ‘Een persoonlijke en positieve benadering werkt goed’

Regio-organisatie Huisartsen Almere (ReHA) startte in januari 2022 met DigiFit om de digitale vaardigheden van medewerkers te verbeteren. Wat houdt deze aanpak in? Wat is er sinds de start al bereikt? En wat waren uitdagingen en succeservaringen? Projectmedewerker en digicoach Brenda Leijting blikt terug én vooruit.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

ReHA¹ is een samenwerkingsverband van alle 28 huisartsenpraktijken in Almere. Samen hebben deze praktijken ruim 170.000 patiënten en zo’n 750 medewerkers. ReHA zet zich ervoor in om de Almeerse huisartsenpraktijken toekomstbestendiger te maken en werkt daartoe samen met landelijke en lokale netwerkpartners. Zo bevordert de organisatie onder meer digitalisering, ter verbetering van de zorg.

Aanstelling digicoaches

In 2021 besloot de directie van ReHA te starten met digicoaching voor alle medewerkers van de praktijken: huisartsen, praktijkondersteuners, doktersassistenten en andere collega’s. Hiertoe werden vier digicoaches aangesteld.

“Onze eerste stap was dat we alle medewerkers vroegen de zelfscan van Digivaardig in de zorg in te vullen”, vertelt Leijting. “Na het eerste projectjaar werd de zelfscan een beetje aangepast, meer passend bij ReHA. Zo hebben we bijvoorbeeld vragen toegevoegd over de beleving van de eigen digivaardigheid.”

Leijting schetst dat er 401 scans zijn ingevuld in 2022-2023. “Medewerkers die de zelfscan nog

niet hebben gedaan, worden door hun teammanagers aangemoedigd om dit alsnog te doen.”

Resultaten zelfscans

Uit de scans kwam naar voren dat 28 procent van de medewerkers zichzelf zag als digistarter. Digistarters waren volgens Leijting te vinden in alle beroepsgroepen, onafhankelijk van het opleidingsniveau. Verder zag 21 procent zichzelf als een super user (iemand die zo digivaardig is, dat zij/hij haar collega’s kan helpen hun digivaardigheden te versterken). 16 procent vond dat ze geen coaching nodig hadden.

De digicoaches mailden de medewerkers de uitslag van hun zelfscan, met daarbij een uitnodiging voor een afspraak. “Ook medewerkers die zichzelf behoorlijk digivaardig vonden: ons uitgangspunt is dat iedereen kan bijleren”, benadrukt Leijting. Ze constateert dat deze persoonlijke en directe benadering goed werkt: “In totaal hebben we in de eerste twee projectjaren 221 medewerkers gecoacht.” Het ging om 365 gesprekken; in totaal besteedden de coaches hieraan 440 uur.

Prangende vragen

In de coachgesprekken gaat de digicoach eerst aan de slag met de meest prangende vragen die bij een medewerker leven. “Veel vragen gaan

over medische applicaties, zoals huisartsinformatiesysteem (HIS) Medicom en MijnGezondheid.net”, zegt Leijting, “maar ook over Outlook, OneDrive, SharePoint, Teams en internet.”

Nadat de belangrijkste vragen van een medewerker zijn beantwoord, gaan de digicoaches verder met de punten waarop de medewerker nog niet zo goed scoorde in de zelfscan. Leijting: “Tot slot besteden we ook aandacht aan het thema online veiligheid.”

De digicoaches ervaren dat de meeste medewerkers hun eigen niveau redelijk goed hebben ingeschat in de zelfscan. En ook dat 50-plussers die lang bij dezelfde werkgever in dienst zijn minder digivaardig zijn dan degenen die vaker van baan switchten, stelt Leijting. “Bovendien signaleren wij dat 30-minners minder digivaardig zijn dan we vooraf misschien dachten.”

Hoeveel gesprekken?

Na de eerste sessie krijgt iedere medewerker een persoonlijk ontwikkelplan (POP). “Daarin zitten links naar trainingen uit ons leermanagementsysteem, handleidingen, materialen en websites met uitleg. Gecoachten kunnen deze gebruiken om zichzelf verder te ontwikkelen, tussen de coachingsessies door.”

werken we samen met partijen als De Nieuwe Bibliotheek en Stichting Senior-Live, die initiatieven hebben ontwikkeld om de digivaardigheid van burgers te vergroten.”

Succeservaringen

Gevraagd naar succeservaringen noemt Leijting onder meer: dat digicoaches zelf hun coachingsafspraken regelen (waardoor teammanagers er geen omkijken naar hebben) en dat de zelf- en eindscan via MS Forms worden gedaan, waardoor digicoaches de resultaten kunnen meten. “Positief is ook dat teammanagers inzage hebben in zelfscans en POPs, zodat zij deze aan de orde kunnen stellen in jaargesprekken.”

Belangrijk was verder de training Leidinggeven aan digitalisering, voor teammanagers en coördinerend doktersassistenten. “Zij ervaren dat ze medewerkers hierdoor beter kunnen ondersteunen bij digitale ontwikkelingen”, ziet Leijting. Ze gaat verder: “Ook positief is dat er bij de afdeling IT & Support minder vragen binnenkomen, doordat gebruikersvragen tegenwoordig vaker rechtstreeks naar de digicoach gaan.” Last but not least: de digicoaches worden als prettig, geduldig en heel behulpzaam ervaren.

Speerpunten voor 2024

Wat staat er dit jaar binnen het project op de rol? “Een speerpunt was: ervoor zorgen dat ReHA-medewerkers 3 accreditatiepunten en een certificaat ontvangen als zij minimaal drie uur digicoaching volgen”, zegt Leijting. “Inmiddels hebben KNMG, KABIZ en NVVPO al aangegeven de accreditatiepunten toe te zullen kennen; we hopen dat V&VN snel volgt.”

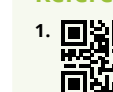
Onlangs zijn alle medewerkers erover geïnformeerd dat ze met digicoaching accreditatiepunten kunnen verdienen. “Tot nu toe hadden we in 2024 minder coachees dan voorheen, maar

we verwachten dat dit bericht velen motiveert om met nieuwe coachingsvragen te komen.”

Verder is in 2022 in de zogeheten ‘Maatstaf’ per functie vastgelegd welk minimumniveau aan digitale kennis en vaardigheden medewerkers van de huisartsenpraktijken in Almere moeten hebben. Leijting: “HR moet er nog voor gaan zorgen dat deze vaardigheden worden opgenomen in de functieprofielen en dat er aandacht aan geschonken wordt tijdens sollicitaties.”

Ook wil ReHA in 2024 meer aandacht voor de digicoaching van nieuwe medewerkers. “Bijvoorbeeld door de zelfscan op te nemen in het inwerkprogramma en super users in te zetten voor hulp aan hun collega’s”, aldus Leijting tot slot. ■

Referentie



Lees ook deze blog van Brenda Leijting en dit interview met haar over de start van DigiFit.



en



Brenda Leijting is projectmedewerker en digicoach bij Regio-organisatie Huisartsen Almere (ReHA).