



Wegbereiders van innovatie

We komen de term steeds vaker tegen in functietitels: digicoach, voorloper en begeleider op het gebied van digitale vaardigheden. Waarom zijn zij zo nodig, en waarom blijken juist managementondersteuners zo geschikt voor de rol?

Voor bedrijven en instellingen is het van groot belang dat medewerkers kunnen werken met de systemen van de organisatie. Voor de dagelijkse bezigheden, maar ook om te kunnen voldoen aan de eisen van wetgeving (denk aan de privacywet AVG) en om te voorkomen dat hackers binnen kunnen dringen. En hoewel je zou denken dat je anno 2020 echt niet meer kunt zonder een juiste dosis digitale vaardigheden, lopen in de meeste organisaties nog genoeg digidummy's rond.

Hoe dat komt? Als je het voor je dagelijkse werk nauwelijks nodig hebt, ligt het minder voor de hand dat je erin verdiept, zeker als je het niet leuk vindt om met computers te werken. Sowieso: niet iedereen is er even handig mee. En het helpt ook niet dat er aan de lopende band nieuwe dingen worden bedacht. Ben je net een beetje bij, krijg je Office 365 op je dak...

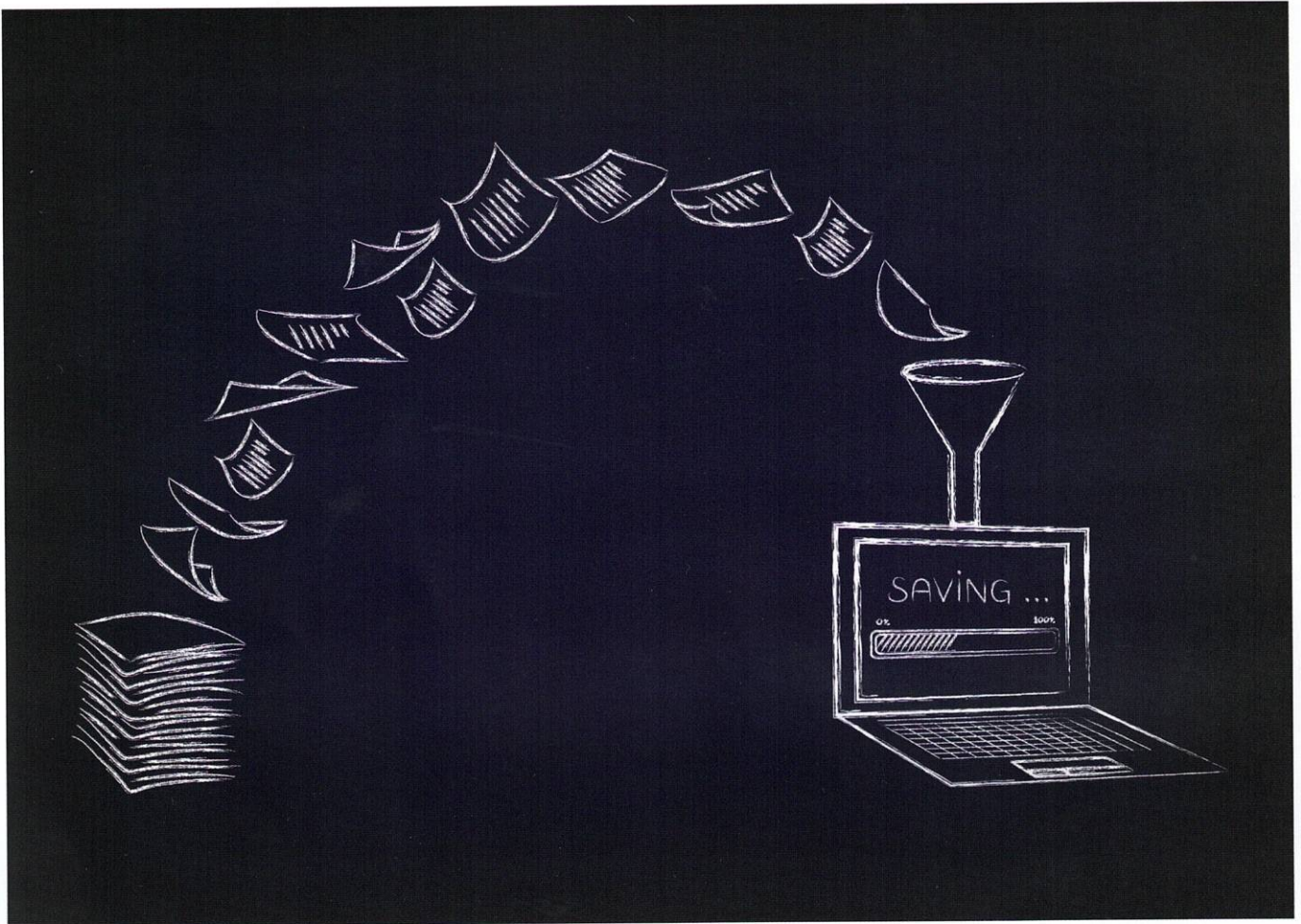
Andres Mol (44), trainer/coach digitalisering bij AVK: "Als werkgever kun je

het werknemers die op dit gebied achterblijven niet aandoen dat zo te laten; ze gaan dan steeds verder achterlopen op hun collega's. Je hebt als goed werkgever de plicht ze bij de tijd te houden, én inzetbaar."

Waar kun je als medewerker terecht als je daar moeite mee hebt? De afdeling ICT is er vooral om systemen te implementeren en onderhouden, en daarnaast om puur technische problemen van gebruikers op te lossen. De digitaal vaardige managementassistent is meestal graag bereid mensen wegwijs te maken die het na de introductie door ICT nog niet helemaal in de vingers hebben, maar het zit over het algemeen niet in haar takenpakket. Het is eerder een vriendelijke dienst voor collega's.

"De tijd is aangebroken om het een tikkeltje officiëler aan te pakken", zegt Andres. "Je kunt er echt niet meer omheen om dit in goed banen te leiden. Er zijn belachelijk veel apps en programma's en het is tijd om te erkennen dat er mensen zijn die op digitaal gebied niet alles op eigen kracht kunnen oplossen. En ook

‘Thuis kun je het door een familielid laten oplossen, maar op het werk gaat dat niet’



dat degene die ze daarbij helpt tijd en ruimte nodig heeft om dit te doen.”

Voor die helper is een steeds vaker gebruikte titel in het leven geroepen: digicoach. Wat die naam precies betekent, hangt af van veel dingen: het soort organisatie, de systemen, de voorzieningen en de digivaardigheid van de medewerkers, bijvoorbeeld. Maar basaal houdt de rol van de digicoach in:

- Nieuwe mensen en andere collega's inwerken in wat er al is.
- Vraagbaak over het gebruik van systemen.
- Opties onderzoeken en mogelijke verbeteringen aanreiken aan het management.

Wie die rol van digicoach moet invullen? Andres heeft wel een idee in welke richting je moet zoeken. “In ieder bedrijf is er wel iemand die attent de

‘Waarschijnlijk weet iedereen al dat jij die rol op je neemt’

kaartjes stuurt, weet hoe het met je is, de directeur goed kent. Iemand die als geen ander aanvoelt wat er nodig is op de werkvloer. Vaak is het dezelfde die als eerste op nieuwe medewerkers afstapt, ze verwelkomt en wegwijs maakt. De kans dat deze vrouw heeft ontdekt dat het handig is voor haar werk om verstand te hebben van software en die kennis in de loop der tijd heeft ontwikkeld en bijgehouden, is groot. Precies deze vrouw is bij voorbaat geknipt voor die rol.”

Een digicoach weet hoe je toegang krijgt tot de gedeelde map. Ze heeft een handig

trucje voor je zodat je niet meer hoeft te vechten met je mailbox, het archiefstelsel, die nieuwe server. En, nog belangrijker volgens Andres: “Ze heeft het vertrouwen van de medewerkers. Die ze geduldig zou kunnen helpen als ze daar de ruimte voor krijgt. Ze kan collega's enthousiasmeren voor veranderingen die echt moeten, maar waartegen weerstand is. Ze kan de vertaalslag maken van management naar werkvloer, en de manager vertellen dat hij via Google kan zeggen wat hij wil, zodat hij oplossingen op maat krijgt aangereikt.”

Ze kan zelfs degene zijn die op het

gebied van digitalisering kan constateren waar het stukt en adviezen kan aanreiken om dat te verbeteren. “En ze kan je het plaatje ook nog precies schetsen, waarschijnlijk, compleet met de randvoorwaarden en de daaraan verbonden kosten.”

OOK JONGE COLLEGA'S

Erna Pulles (60) is zo'n managementassistent, sinds vorig voorjaar een van de zes digicoaches bij ISZ De Brug in Driebergen, een ouderenzorginstelling die valt onder UtrechtZorg. Het gaat om een organisatiebreed project dat vooralsnog loopt tot het eind van het jaar. Ze heeft de functie gekregen door te solliciteren op een vacature voor vier uur in de week. Ze was erop geattendeerd door collega's die zeiden: is dat niks voor jou? Erna werkt voor een manager als ondersteuner in de administratie en helpt daarnaast collega's om digitaal vaardig te worden. Het gaat voornamelijk om laagdrempelige steun voor helpenden en verzorgenden die de hele dag met ouderenzorg bezig zijn, en ook mensen in de keuken en dergelijke. Ze hebben niets met computers, maar ze moeten wel: alle informatie moet uiteindelijk digitaal worden verwerkt in het patiëntendossier en ook contracten, ziekmeldingen en urenopgaven moeten digitaal worden geregistreerd. Nu gaat dat vaak nog via een collega, of ze bellen een leidinggevende. En dat is voor standaardprocedures niet meer de bedoeling. “Ik help ze bijvoorbeeld om met hun eigen gegevens in te loggen, zodat ze de informatie die ze nodig hebben voor de zorg kunnen lezen en zodat op de juiste plekken goed geregistreerd staat wie wat doet en wat er nodig is. Met Excelsheets maken als ze bestellingen moeten doen, dat soort dingen. En ik maak ze wegwijs op de pagina's van de organisatie zodat ze de juiste informatie kunnen vinden.” Nieuwe medewerkers moeten eerst langs de digicoach, zodat ze meteen op de juiste manier gaan werken. Het zijn niet alleen oudere collega's, maar

best vaak jonge mensen die geregeld tegen digitale muurtjes oplopen, valt haar op. “Ik ben zelf geen whizzkid, maar wel handig met computers omdat ik veel programma's gebruik voor mijn werk. Als er een nieuw systeem komt, ga ik op zoek naar hoe het werkt. Maar zo zijn sommige collega's niet, die zijn onzeker omdat ze er niks van snappen, en bang dat er iets misgaat. Thuis kun je het door een familielid laten oplossen, maar op het werk gaat dat niet.”

HALSSTARRIG PRINTEN

Marion van der Sluis (60) herkent dat wel. Ook in haar praktijk komt ze mensen van alle leeftijden tegen die moeite hebben met digitale zaken. Ze noemt zichzelf 'Digicoach & meer'. Ze werkte via een uitzendbureau bij de Provincie Friesland als projectondersteuner van twee pilots toen ze daar tijdelijke digicoaches zochten bij de introductie van SharePoint via Office 365. Ze bleek geknipt voor die functie.

“Ik ben een ICT-liefhebber, al zeker 25 jaar, ik vind het verschrikkelijk leuk om alles wat nieuw is uit te proberen. Ik ben er ook heel handig in. Maar er zijn nog steeds mensen die het net lukt hun computer aan te zetten en vastlopen bij de eerste piep. Ook in een kantooromgeving met hoogopgeleide mensen. Of collega's die halsstarrig alles printen in een papierarm kantoor. Geeft niet, ik help ze er graag bij.”

Als digicoach verzorgde ze samen met enkele piepjonge collega's introductietrainingen voor alle andere collega's die ermee gingen werken. Na de training gingen ze iedereen langs om vragen te beantwoorden en problemen op te lossen en functioneerde ze als vliegende keep voor alle gebruikersvragen over het systeem. Niet alleen om mensen ermee te helpen, maar ook om de weerstand weg te nemen tegen ('weer') een nieuw systeem.

“Dat is het leukste, als je kunt zorgen dat mensen hun angst overwinnen, mede door jouw enthousiasme. Dat ze je trots komen vertellen dat ze zelf de helppagi-

na's hebben gevonden en hun probleem hebben opgelost – maar of je toch nog even kunt helpen met iets anders”, lacht ze. “De digivaardige managementassistent lijkt me de ideale digicoach. Zij is de spin in het web, weet de weg in de organisatie, ook de digitale variant ervan. Ze is sowieso al een aanspreekpunt dat mensen weten te vinden.” Trainer Andres sluit zich daar van harte bij aan en adviseert werkgevers: “Als je al iemand in huis hebt die uitermate geschikt is om deze rol op zich te nemen, geef haar die vooral, daar ga je veel profijt van hebben.”

Hoe je jezelf naar voren moet schuiven als digicoach als er nog geen specifieke vraag naar is? Andres: “Als jij degene bent die met slimme trucs en apps voortdurend je werk sneller en beter maakt, moet je even het lef hebben je kop boven het maaiveld uit te steken. Wees niet bang, waarschijnlijk weet iedereen al dat jij die rol informeel op je neemt – uitbouwen is slechts een volgende stap. Als ik groepen medewerkers train en de vraag stel, zit er aan de ene kant bijna altijd iemand te popelen die haar vinger niet durft op te steken en aan de andere kant een groep die precies weet wie het moet worden. Je hoeft niet te wachten tot je collega's je naar voren duwen. De kans is groot dat je het niet hoeft te worden. Je bent het waarschijnlijk al.”



MELD JE AAN VOOR DE WORKSHOPDAGEN

Tijdens de Management Support Workshopdagen in april verzorgt Andres Mol workshops over de digicoach, toegespitst op jouw huidige rol als ondersteuner.

workshopdagen.managementsupport.nl