Extra praktijkvoorbeeld

Digicoach

Aanleiding voor het opnemen van deze functie als extra praktijkvoorbeeld

Digitalisering is een belangrijke ontwikkeling in de zorg, er wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologische innovaties, zoals apps, domotica, software en robotica. Medewerkers hebben hierdoor meer digitale vaardigheden nodig om hun werk goed te kunnen (blijven) doen. Niet alle medewerkers beschikken over het vereiste vaardigheidsniveau. Om deze medewerkers én de meer ervaren medewerkers te faciliteren hun digitale vaardigheden verder te ontwikkelen, is de functie van digicoach in opkomst. De invulling kan verschillen: soms wordt het gezien als een (team)-rol, maar er zijn ook steeds meer mensen die de werkzaamheden als functie vervullen. Met de matrixvariant van FWG blijkt de functie van digicoach lastig in te delen omdat er geen kernfunctie is die volledig aansluit, vandaar dit extra praktijkvoorbeeld.

Kern van de functie

Het begeleiden en coachen van medewerkers in digitale vaardigheden.

Situatieschets

Als digicoach ben je het aanspreekpunt voor medewerkers die een stap vooruit willen (of moeten) zetten op het gebied van hun digitale vaardigheden. Je vormt samen met enkele andere digicoaches het digiteam. Je werkt samen met de afdeling ICT door veelvoorkomende problemen te signaleren en aan hen door te geven. Omgekeerd verwijst de afdeling ICT werknemers die extra ondersteuning nodig hebben door naar het digiteam. Er zijn ook medewerkers die laaggeletterd zijn of veel schroom hebben voor het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden, ook wel digitale starters genoemd. Bij digitale starters is er vaak sprake van schaamte en angst om over het onderwerp te praten, waardoor het in contact komen met een digitale starter al de eerste uitdaging is. Het werken als digicoach is voor een deel ‘pionierswerk’ en de functiehouders moeten, in deze fase, hun toegevoegde waarde nog tonen en werken aan de profilering van de functie.

Plaats in de organisatie

De functie behoort tot de stafafdeling Personeel Organisatie & Opleidingen (PO&O). Je vormt met enkele andere digicoaches het digiteam en ontvangt leiding van het hoofd PO&O.

Taken/verantwoordelijkheden in hoofdlijnen:

- begeleiden en coachen van medewerkers;
- communiceren en afstemmen.

Uitwerking in activiteiten:

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.

FWG PRAKTIJKVOORBEELD

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 verbetersuggesties;
- 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.

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 instrueren van 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;
- 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.

Inconveniënten:

- psychische belasting ontstaat door piekbelasting.

FWG PRAKTIJKVOORBEELD

Functiegroep: 40

Kennis	Zelfst.	SV	RVI	Uitdr.	Beweg.	Oplet.	OFE	Inc.
F	F	F	D	C	A	D	C(abaax)	A(xaxx)

Dit praktijkvoorbeeld schetst een functie die veelal als rol parttime naast de eigen functie wordt vervuld. Het functie-eisenpatroon scoort hoog in de bandbreedte van FG 40. Als een digicoach aanvullend ook een adviserende rol heeft in het kader van ontwikkeling van beleid, opleidingen en/of implementatie en verbetering van digitale systemen dan zou een indeling in FG 45 aan de orde kunnen zijn.

Neem bij twijfel hierover contact op met de Helpdesk van FWG Progressional People via servicepunt@fwg.nl.

FWG PRAKTIJKVOORBEELD