



Dimence Groep Case study

Hoe Dimence Groep
medewerkers digitaal
vaardig maakt met
instructies in SelfGuide



DIMENCE GROEP

www.selfguide.com



**Platform met instructies
voor applicaties**

www.selfguide.com

Hoe Dimence Groep medewerkers digitaal vaardig maakt met instructies in SelfGuide

Dimence Groep is als zorginstelling actief in Oost-Nederland. Vanuit zeven stichtingen zetten ruim 3.000 medewerkers zich in om geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en welzijn te realiseren voor zo'n 50.000 cliënten en patiënten per jaar. Bij het verlenen van deze diensten spelen applicaties tegenwoordig een belangrijke rol. Voor Dimence Groep is het daarom belangrijk om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik ervan.

Aandacht voor digitale vaardigheden van medewerkers

Bij Dimence Groep is er veel aandacht voor het bieden van ondersteuning aan medewerkers bij het werken met applicaties. Medewerkers beschikken namelijk lang niet altijd over de vereiste digitale vaardigheden. Als Hoofd Informatisering & Automatisering is Rene Rust een voorvechter van het bieden van ondersteuning aan medewerkers als het aankomt op digitale vaardigheden. Over het belang van applicaties vertelt hij:

"We werken primair met een EPD¹. Dat betekent dat alle zorginhoudelijke informatie verwerkt is in één applicatie. In ons geval is dat User. Daarnaast zijn er nog meer applicaties waar medewerkers dagelijks mee te maken hebben. Ik denk dat alle medewerkers dagelijks met minimaal vier applicaties te maken hebben."

Instructies centraal beschikbaar stellen

Voordat SelfGuide in gebruik genomen werd was Rust zich al bewust van het belang van instructies om medewerkers te ondersteunen bij het werken met applicaties.

¹. Een [Elektronisch Patientendossier \(EPD\)](#) is een softwaretoepassing waarbij medische patiëntgegevens in digitale vorm bewaard worden en beschikbaar gemaakt worden.

De wijze waarop deze instructies werden gemaakt en de kwaliteit ervan lieten echter vaak te wensen over. Doorgaans werden op veel verschillende manieren instructies gemaakt. Zo is er een heel collectief aan PDF-bestanden en instructievideo's ontstaan.

Bovendien liep de opmaak en de kwaliteit, vaak doordat veel verschillende applicatiebeheerders op hun eigen manier instructies maakten, erg uiteen. Na een positieve eerste indruk kwam Dimence Groep tot de conclusie dat SelfGuide als intuïtief platform met instructies voor applicaties aansloot bij de behoeften.

“

"Met SelfGuide zag ik een kans om medewerkers te ondersteunen met uniforme en laagdrempelige instructies voor applicaties. Medewerkers in het primaire proces zijn toch het liefst bezig met het behandelen van cliënten. Daarom helpt het ze als instructies zo eenvoudig en eenduidig mogelijk worden aangereikt."

”

Rene Rust,
Hoofd Informatisering & Automatisering

Een vliegende start

Volgens applicatiebeheerder Alexander Dijk is de technische implementatie van SelfGuide te bestempelen als eenvoudig. Er dienden geen grote handelingen verricht te worden en met een goede uitleg duurde het niet lang om het platform te installeren. Volgens Rust begon de uitdaging toen pas. Er werd direct een doel gesteld om het platform te laten landen in de organisatie:

“Er zouden minimaal vijf instructies moeten zijn voor de belangrijkste applicaties. Aan de ene kant hebben we dit doel gesteld om applicatiebeheerders op weg te helpen met SelfGuide. Aan de andere kant wilden we voor eindgebruikers direct een aanbod aan instructies creëren.”

Ook maakt Dimence Groep dankbaar gebruik van de standaard content packs voor Office 365. Naast dat de kant-en-klare instructies gebruikt konden worden als voorbeeld bij het maken van nieuwe instructies waren ze ook direct van waarde voor eindgebruikers. De organisatie was tijdens de implementatie van SelfGuide namelijk net gebruik gaan maken van Office 365.

Uitdagingen binnen de GGZ

Als ambassadeur van SelfGuide erkent Dijk dat digitale vaardigheden in de zorg een groot thema is en alle aandacht verdient. Daarbij refereert hij naar het belang van het platform “Digivaardig in de Zorg”².

“Binnen de zorg is de ggz best een interessante casus. Ik hecht momenteel veel waarde aan best-practices die het platform Digivaardig in de Zorg biedt, maar specifiek voor de ggz is er weinig beschikbare informatie. Gevoelsmatig zijn we aan het pionieren en we maken daarbij actief gebruik van SelfGuide.”

Binnen Dimence Groep is er een initiatief ontstaan om bij verschillende teams onderzoek te doen naar digitale vaardigheden. Zo zal er onderzocht worden welke basisvaardigheden medewerkers nodig hebben om hun werk goed

uit te voeren en welke leermiddelen daarbij aansluiten. Dijk verwacht dat SelfGuide zodoende nog een grotere rol zal gaan spelen in de organisatie.

Beschikbaar voor alle medewerkers

Ondertussen proberen Rust en Dijk het gebruik van SelfGuide onder medewerkers te stimuleren. Allereerst werden alle applicatiebeheerders, die binnen Dimence Groep verantwoordelijk zijn voor het maken van instructies voor applicaties, enthousiast gemaakt om het platform actief te gebruiken. Volgens Rust speelden de reeds aanwezige standaard instructies voor Office 365 hier ook een belangrijke rol.

Toen er steeds meer instructies voor verschillende applicaties in het platform beschikbaar waren, kwam er meer aandacht voor het actief stimuleren van gebruik van SelfGuide onder eindgebruikers. Volgens Rust is het daarom belangrijk dat er in de vorm van Alexander Dijk iemand is aangewezen als ambassadeur om een succes van het gebruik van SelfGuide te maken. Dijk vult aan:

“Via ons Intranet verwijzen we voor ICT-handleidingen vaak naar SelfGuide. Daarnaast zijn er steeds meer applicatiebeheerders en collega's van de servicedesk die medewerkers verwijzen naar SelfGuide als ze vragen hebben. Zo worden er steeds meer linkjes naar SelfGuide gelegd en groeit het gebruik.”

2. [Digivaardig in de Zorg](#) is een initiatief van 'ECP | Platform voor de InformatieSamenleving' en zet zich in voor het verbeteren van digitale vaardigheden in de zorg.



Positieve geluiden

Volgens Dijk wordt het maken en bewerken van instructies voor applicaties met respectievelijk de recorder (voor het opnemen van instructies) en de editor (voor het bewerken van instructies) als makkelijk en laagdrempelig ervaren. Ook eindgebruikers vinden het platform eenvoudig in gebruik. Volgens Dijk komen medewerkers doorgaans bij specifieke instructies uit via een unieke URL die met ze wordt gedeeld via de servicedesk of het intranet. Vervolgens zien ze snel hoe ze een handeling binnen een bepaalde applicatie moeten uitvoeren:

“De kracht van SelfGuide zit echt in het op een simpele wijze uitleggen van een handeling. Je kan iemand heel eenvoudig door de stappen loodsen. Daarnaast kun je uitgebreidere handleidingen opstellen en vanuit een instructie linken naar een bestand of website met meer informatie.”

De rol van SelfGuide in de toekomst

Volgens Rust en Dijk zal SelfGuide ook in de toekomst een belangrijke rol hebben. Binnen Dimence Groep wordt het aantal applicaties waar specifieke instructies en handleidingen voor beschikbaar zijn in het platform telkens

uitgebreid. Er wordt op dit moment tevens gekeken of er ook op andere manieren geprofiteerd kan worden van het platform. Rust vertelt:

“We hebben de ambitie om SelfGuide ook gericht in te zetten voor de onboarding van nieuwe medewerkers. Op die manier krijg je natuurlijk ook voor elkaar dat medewerkers het platform snel weten te vinden.”

In de praktijk zijn werkinstructies in SelfGuide voor organisaties multi-inzetbaar bij de digitale bedrijfsvoering:

- 1 Succesvolle adoptie van applicaties
- 2 Optimale uitvoering van bedrijfsprocessen
- 3 Maatwerk training voor medewerkers
- 4 Digitaal vaardige en zelfredzame medewerkers
- 5 Borging van waardevolle kennis
- 6 Efficiënt oplossen van meldingen

Wist je dat?

- 86% van de medewerkers problemen ervaart met het vinden van informatie die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun werk ([The 2019 Intelligent Information Management Benchmark Report, M-Files](#)).
- Medewerkers met goede digitale vaardigheden 73% productiever en 51% gemotiveerder zijn dan collega's in werkomgevingen met minder ondersteunende technologie ([The Right Technologies Unlock the Potential of the Digital Workplace, Aruba](#)).
- Digitaal volwassen organisaties 26% meer winstgevend zijn dan minder digitaal volwassen organisaties ([The Digital Advantage: How Digital Leaders Outperform Their Peers In Every Industry, Capgemini Consulting](#)).

Over SelfGuide

User Adoption Platform

Met het intuïtieve SelfGuide platform maak, beheer, deel en bekijk je moeiteloos stapsgewijze instructies, handleidingen en trainingen voor alle applicatie types. SelfGuide is ontwikkeld door PolderValley – specialist in het ontwikkelen van intelligente producten voor het verbeteren van digitale prestaties van mensen, teams en organisaties.

Bied gebruikers instructies op maat

Train en ondersteun gebruikers effectiever door voor iedere willekeurige applicatie razendsnel stapsgewijze instructies op maat te creëren.

Stel instructies centraal beschikbaar

Laat gebruikers altijd en overal kennis en vaardigheden opdoen door instructies voor applicaties op één plek beschikbaar te stellen.

Ondersteun gebruikers tijdens het werk

Voorkom oponthoud bij gebruikers en los servicedesk meldingen efficiënter op door instructies in te zetten tijdens werkzaamheden.

Maak gebruik van standaard instructies

Beschik direct over >1500 door experts ontwikkelde standaard instructies voor veelvoorkomende handelingen binnen o.a. Office 365 applicaties en TOPdesk.

Meer informatie:

- [Platform Tour](#)
- [Voordelen](#)
- [Functionaliteiten](#)
- [Prijzen](#)

Samen met onze klanten maken we het verschil:



Contact

SelfGuide
een product van
PolderValley

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@poldervalley.com
+31 (0)88 122 55 77



www.selfguide.com

