

explain

Gemeente Hengelo Case study

Hoe gemeente Hengelo digitale vaardigheden van medewerkers verbetert met een IT-skills week



Gemeente
Hengelo

www.explainit.nl



Gemeente Hengelo

IT-skills week

Gemeente Hengelo organiseert de IT-skills week om digitale vaardigheden van medewerkers te verbeteren. Medewerkers kunnen in deze week kiezen uit veel verschillende trainingen van 30-120 minuten. Er werd gehoopt op 200 aanmeldingen, maar dat werden er meer dan 1250. ExplainIT ondersteunde gemeente Hengelo bij de organisatie en leverde trainers voor verschillende onderwerpen.

Inhoud:

- | | |
|--|---------------|
| 1. Digitale vaardigheden van medewerkers | Blz. 3 |
| 2. Eigen ervaringen stonden aan de basis | Blz. 3 |
| 3. Vaststellen van het programma | Blz. 4 |
| 4. Trainers, laptops en planningsportaal | Blz. 4 |
| 5. Onder de aandacht brengen | Blz. 4 |
| 6. Behaalde doelen | Blz. 5 |
| 7. Uitstekende relatie | Blz. 5 |
| 8. Toekomstplannen | Blz. 5 |
| 9. Over ExplainIT | Blz. 6 |

Aantal medewerkers:
750

Branche:
Gemeenten

Hoofdkantoor:
Burg. Van der Dussenplein 1, Hengelo

Contactpersoon 1:
Eric Nederlof – ICT Projectleider

Contactpersoon 2:
Karlijn Veltjen – Junior Strateeg

Website:
[Gemeente Hengelo](https://www.gemeentehengelo.nl)

Hoe gemeente Hengelo digitale vaardigheden van medewerkers verbetert met een IT-skills week

Bij gemeente Hengelo zetten 750 medewerkers zich samen met bewoners in voor een leefbare stad. Daarbij wordt het cruciaal geacht dat de organisatie betrouwbaar en professioneel is. De digitale vaardigheden van medewerkers zijn daarbij een aandachtspunt. Om deze te verbeteren organiseert gemeente Hengelo de IT-skills week. De organisatie wil namelijk het aantal vragen op IT-gebied verminderen en tegelijkertijd medewerkers stimuleren om digitaler te gaan werken.

Digitale vaardigheden van medewerkers

Gemeente Hengelo ervaarde problemen met het verkrijgen van voldoende aanmeldingen voor IT-trainingen van langere duur. Mede daardoor bleven er bij de IT-servicedesk veel relatief ‘makkelijke’ vragen binnen komen en voelden medewerkers te weinig urgentie om digitaler te gaan werken. Om deze problemen op te lossen, gingen Eric Nederlof (ICT Projectleider) en Karlijn Veltjen (Junior Strateeg) op zoek naar een oplossing om medewerkers enthousiast te maken voor het verbeteren van hun digitale vaardigheden:

“Digitale vaardigheden van medewerkers zijn cruciaal om processen sneller, efficiënter en effectiever te laten verlopen. Daarnaast zullen medewerkers zelfstandiger en zelfredzamer te werk gaan. Ons idee was daarom een IT-skills week met kortere trainingen.”

In de IT-skills week konden medewerkers vijf dagen lang kiezen uit korte trainingen van 30-120 minuten. Iedere medewerker kon voor zichzelf bepalen welke onderwerpen interessant waren. Door de duur van de trainingen werd de drempel zo laag mogelijk gemaakt voor medewerkers om zich in te schrijven

Eigen ervaringen stonden aan de basis

Bij de totstandkoming van het IT-skills week concept wilden Eric Nederlof en Karlijn Veltjen aan de wensen van medewerkers voldoen. Eigen ervaringen werden daarbij ook als input gebruikt. Hierover vertelt Karlijn Veltjen het volgende:

“Ik heb wel eens een dag Excel training gevolgd, waarbij ik de ochtend niets te doen had omdat ik dat deel al begreep. 's Middags was mijn motivatie dan al weggezaakt voor het nuttige deel van de training.”

Door trainingen in specifieke onderwerpen van korte duur op te splitsen, zorgde gemeente Hengelo ervoor dat medewerkers alleen aanwezig waren bij trainingen met relevante onderwerpen.

“

In eerste instantie wilden we trainingen van een halve dag organiseren met vijf onderwerpen. We besloten dat verder op te splitsen om zoveel mogelijk mensen te enthousiasmeren voor het volgen van een training. Sommige medewerkers wilden bijvoorbeeld slechts meer over één onderwerp weten.

”

Karlijn Veltjen, Junior Strateeg

Vaststellen van het programma

Over de onderwerpen van de trainingen tijdens de IT-skills week werd goed nagedacht. Input vanuit verschillende invalshoeken werd gebruikt: de meest gestelde vragen bij het servicepunt, een inventarisatie bij medewerkers van de IT-servicedesk en de belangrijkste IT-vaardigheden voor de ingebruikname van het nieuwe stadskantoor. Eric Nederlof vertelt hoe de organisatie te allen tijde het overzicht behield:

“We hebben gewerkt met een blokkenschema, waarbij we trainingen uitsplitsten per tijdsblok. Het blokkenschema was voor ons de leidraad, ook om te zien welke trainingen vol waren en welke geannuleerd konden worden.”

De trainingen waren gericht op het verbeteren van algemene en specifieke IT-vaardigheden. Met algemene vaardigheden worden vaardigheden voor algemeen beschikbare apps bedoeld, terwijl specifieke IT-vaardigheden zijn gericht op applicaties van de gemeente Hengelo.

Trainers, laptops en planningsportaal

De trainingen op het gebied van Excel, Word, Outlook en iPhone werden gedurende de week verzorgd door trainers van ExplainIT. In eerste instantie had ExplainIT conceptprogramma's opgesteld, waarna in samenspraak de definitieve programma's werden vastgesteld. Bij de uitvoering van de trainingen werden back-up laptops door ExplainIT beschikbaar gesteld. Eric Nederlof legt uit waarom hij hier blij mee was:

“We hadden de laptops als back-up voor als mensen zelf niet konden inloggen op een computer. Dit was na een training op maandag een noodgreep, en toen regelde ExplainIT snel dat er laptops beschikbaar kwamen. Trainingen kunnen zo altijd doorgang vinden.”

Voor het plannen van de trainingen maakte gemeente Hengelo gebruik van het ExplainIT planningsportaal. Medewerkers kregen de mogelijkheid om zich via een unieke URL in te schrijven voor één van de trainingen. Daarnaast konden ze zich zelf in- en uitschrijven voor alle trainingen en had de organisatie actueel inzicht in de aanmeldingen per training.

Onder de aandacht brengen

Er werd door gemeente Hengelo veel aandacht besteed aan de promotie van de IT-skills week. Over de eerste stap in de promotie vertellen Eric Nederlof en Karlijn Veltjen:

“We hebben veel berichtgeving gedaan via ons intranet met een eigen IT-skills week logo om de herkenbaarheid te vergroten.”

Om het enthousiasme in de organisatie verder te vergroten werden de volgende acties uitgevoerd:

- Het CMT op de hoogte brengen
- Afdelingshoofden informeren
- Mond-tot-mond enthousiasmeren
- Grote posters ophangen
- Informatie op TV-schermen publiceren



Behaalde doelen

Voorafgaand aan de IT-skills week werden de volgende doelen gedefinieerd:

- Op een laagdrempelige manier digitale vaardigheden van medewerkers verbeteren.
- Digitale handigheid in het gebruik van algemene applicaties realiseren.
- Kennis voor het gebruik specifieke applicaties ontwikkelen.

In de ogen van Eric Nederlof en Karlijn Veltjen was de IT-skills week een groot succes:

“De vastgestelde doelen zijn behaald en we hebben veel positieve reacties ontvangen. Het begon écht te leven in het gebouw. We zouden de IT-skills week dan ook zeker aanbevelen bij andere gemeenten en organisaties. Veel medewerkers volgen tenminste twee á drie trainingen.”

De verwachtingen van Eric Nederlof en Karlijn Veltjens werden ruimschoots overtroffen toen bleek dat er in totaal 1251 aanmeldingen waren in plaats van de voorspelde 200. Maar liefst 320 verschillende medewerkers namen deel, terwijl er in totaal 750 medewerkers werkzaam zijn.

Uitstekende relatie

Vanuit eerdere contacten kwam gemeente Hengelo bij ExplainIT uit om mee samen te werken. Over het contact tussen gemeente Hengelo en ExplainIT vertelt Karlijn Veltjen het volgende:

“Fijn, concreet, snel en flexibel, waarbij er vaak ook fysiek afgesproken kon worden. ExplainIT dacht tevens met ons mee in het proces. Dit maakte de samenwerking erg prettig.”

Toekomstplannen

Bij de IT-skills week was logischerwijs ook een belangrijke rol weggelegd voor meerdere medewerkers van de ICT-afdeling van gemeente Hengelo. Eric Nederlof vertelt dat er plannen zijn om de IT-skills week breder te trekken dan nu het geval was:

“Het afdelingshoofd ICT was ook erg enthousiast. Dat bleek ook wel toen hij voorstelde om vergelijkbare sessies te organiseren voor afnemers van de ICT-dienstverlening van gemeente Hengelo, zoals gemeente Oldenzaal, SWB Midden-Twente en de Raad.”

Wist je dat?

- Medewerkers tot 8% werktijd verspillen door gebrekkige digitale vaardigheden? (Productiviteitsverlies door ICT-problemen en ontoereikende digitale vaardigheden op het werk, Universiteit Twente).
- 80% van de medewerkers in Nederland hun werk niet kan doen zonder de vereiste digitale vaardigheden? (1 op 3 werknemers mist digitale vaardigheden, Intermediair).
- 70% van de digitale transformaties bij organisaties faalt doordat medewerkers technologie niet accepteren en/of niet in staat zijn deze te gebruiken? (Why we need to rethink organizational change management, Forbes).

Over ExplainiT

Ons verhaal

ExplainiT is in 2001 opgericht om eindgebruikers te ontwikkelen en organisaties te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe Microsoft Office-, Windows- of SharePoint-omgeving. Daarnaast hebben we ons gespecialiseerd in het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van methodieken en soft skills.

Waarom ExplainiT?

- ✓ Beste Opleider van Nederland 2020 in de categorie Automatisering & ICT/IT
- ✓ Trotse Microsoft Gold Partner met expertise in adoptie van technologie
- ✓ >250.000 medewerkers geadviseerd en getraind sinds de oprichting in 2001
- ✓ Cedeo-erkende aanbieder van incompany en maatwerk trainingen

Onze visie

Vaardigheden om goed te kunnen werken met IT, methodieken en soft skills zijn tegenwoordig cruciaal. Met ExplainiT streven we ernaar om de vaardigheden van medewerkers op het gebied van de digitale werkplek te ontwikkelen zodat ze optimaal kunnen werken met applicaties. Ook erkennen we het belang van specifieke vaardigheden om efficiënt (samen) te kunnen werken.

Meer informatie

- [Trainingen](#)
- [Oplossingen](#)
- [Klantcases](#)
- [Erkenningen](#)



Contact



J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@explainit.nl
+31 (0)88 122 55 88



www.explainit.nl