



STUDYTUBE CLIENT SUCCESS

Hoe CZ haar medewerkers digitaal vaardig maakt

STUDYTUBE



Over CZ

Zorgverzekeraar CZ streeft ernaar om haar 3,6 miljoen klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is haar missie om zorg in Nederland goed, betaalbaar en toegankelijk houden voor iedereen. Onderdeel hiervan is service en gemak bij alles wat met de zorgverzekering te maken heeft en werken aan toekomstbestendige zorg. In het verlengde daarvan is het zaak om de medewerkers van CZ de juiste kennis en kunde mee te geven om die digitale dienstverlening een boost te geven.

Daarom zet de zorgverzekeraar volop in op de ontwikkeling van haar medewerkers. Om zo talenten uit de markt aan te trekken, maar ook om haar huidige medewerkers in staat te stellen duurzaam inzetbaar te blijven. CZ zet daarom in op o.a. het vergroten van de digitale vaardigheden van haar medewerkers.

CZ is niet de enige werkgever die in de de krappe arbeidsmarkt-vijver vist. Door medewerkers en potentiële kandidaten een helder loopbaanperspectief, volop ontwikkelkansen en een relevant ontwikkelaanbod te bieden, hoopt CZ talenten aan te trekken en te behouden. Dat heeft geleid tot de implementatie van een totaal vernieuwde CZ Campus, een nieuwe online leeromgeving waar werknemers eenvoudig toegang hebben tot een relevant digitaal en extern leeraanbod voor hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Hoe dat tot stand is gekomen lees je in deze case study.



**Opricht in
1930**



**Verzekerings-
sector**



**Klant sinds
2021**



**2.396
medewerkers**



**Opleidings
niveau: MBO
t/m WO**



Uitdagingen

Digitale vaardigheid

Anno 2022 kan je als organisatie niet meer om digitale bedrijfsvoering heen. Naast de digitaliseringsslag op de werkvloer zie je dat consumenten inmiddels zo gewend zijn geraakt aan het gebruik van digitale hulpmiddelen in het dagelijkse leven, dat er ook een zekere verwachting is ontstaan. Zorgverzekeraar CZ heeft dat herkend en beweegt mee met deze ontwikkeling. Volgens Leanne Pantjes, Adviseur Digitaal Leren & Ontwikkelen bij CZ, draait het immers maar om één ding: de klanten van CZ zo goed mogelijk van dienst zijn.

War for talent

Om als organisatie te groeien en doelstellingen te behalen, zal CZ nieuw talent moeten aantrekken én behouden. Vanzelfsprekend is dat tegenwoordig niet, met het nijpende tekort op de arbeidsmarkt. Pantjes: “Investeren in talent is key. Met het aantrekken en behouden van talent wil je een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven. Maar wat wil dat talent? Hebben ze voldoende kansen en doorstroommogelijkheden? De war for talent woedt sterk, en dat voelen wij als CZ ook.”

Relevant leeraanbod

Enkel een online leeromgeving introduceren in de organisatie is niet genoeg om medewerkers op een duurzame manier met hun ontwikkeling aan de slag te laten gaan, is Pantjes van mening. Het aanbod moet namelijk aansluiten op de behoeften en wensen van die medewerkers. Het vullen van die online leeromgeving met een relevant leeraanbod is dus iets waar CZ goed over na heeft moeten denken en continu mee bezig is.



Oplossingen

Leercultuur als vaste waarde

De leercultuur binnen CZ dient als de fundering waarop leren & ontwikkelen gebouwd is. “Dat gaat verder dan alleen wat mooie woorden op papier zetten,” aldus Pantjes. “Leercultuur gaat om gedrag en verandering. Dat is ook het geval bij digitalisering. Je kan de mooiste pc aanreiken, maar als men niet weet hoe hiermee om te gaan, dan heeft het weinig zin. Hetzelfde geldt voor online trainingen: je kan ze hebben, maar als het niet ‘gewoon’ is om even op de CZ Campus te kijken of een training aan te klikken, dan heeft het aanbod weinig zin. Het is dus belangrijk om collega’s te prikkelen en te attenderen op wat er is, wat het kan en dat elke kleine stap helpt in jouw ontwikkeling.”

CZ Campus

CZ had al een online leeromgeving, met alleen online leeraanbod. Met de vernieuwde CZ Campus is de online leeromgeving die CZ met behulp van Studytube geïntroduceerd heeft in de organisatie. Deze leeromgeving speelt een grote rol bij het vertalen van de leervisie naar de praktijk.

Pantjes legt uit: “Zie het als het uitvoerend orgaan van de leercultuur. We zeggen altijd: form follows function. Dus welke middelen passen er nou bij de behoefte vanuit de organisatie? Daar is onze online campus een mooi voorbeeld van. Hiermee hebben we een leerplatform neergezet met een divers en relevant online leeraanbod, maar je vindt er ook een extern klassikaal aanbod en interne events zoals kennissessies en presentaties. Door de juiste stof zichtbaar te maken voor de juiste doelgroep, zorgt CZ er dus voor dat elke bezoeker van de CZ Campus altijd begroet wordt met de voor hen juiste content. We zijn continu bezig om het aanbod op de campus zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Dat is niet meteen klaar. Daar maken we elke dag stappen in. Ook dat is bouwen aan een leercultuur.”

De CZ-campus dient daarnaast als een visitekaartje van de ontwikkelingsmogelijkheden die CZ haar medewerkers aanbiedt.

Medewerkers blijven prikkelen

Ook blijft CZ haar medewerkers op meerdere manieren enthousiasmeren en prikkelen om aan de slag te gaan met hun ontwikkeling. Medewerkers moeten immers hun weg naar het leeraanbod weten te vinden. De maandelijkse L&D-updates zijn daar een mooi voorbeeld van.

“Door medewerkers maandelijks te attenderen op trainingen die populair zijn onder collega’s en nieuwe en geüpdatete trainingen uit te lichten, blijft CZ-medewerkers stimuleren om actief aan de slag te gaan met hun ontwikkeling. We willen dit uitbreiden met meer learner marketing,” aldus Pantjes.

Tot slot blijven leidinggevenden medewerkers tijdens contactmomenten attenderen op de mogelijkheden en het nut van het leerplatform. Ook creëert CZ haar eigen trainingen met behulp van Studytube’s Auteursstool. Hiermee borgen ze kennis van collega’s en zorgen ze ervoor dat het aanbod op het platform extreem relevant is.

Resultaten

Laagdrempelige en toegankelijke ontwikkeling

Met de komst van de CZ Campus zorgt CZ ervoor dat medewerkers eenvoudig toegang hebben tot een relevant online leeraanbod. Door dat aanbod steeds te blijven updaten, eigen content toe te voegen én extern aanbod beschikbaar te stellen, is de campus het kloppend hart geworden van leren & ontwikkelen binnen CZ.

De zorgverzekeraar is nu druk bezig met het analyseren van de data die uit het leerplatform komen rollen. Pantjes: “Dat gaat verder dan kijken naar het aantal gevolgde trainingen. We kijken ook naar data die iets zeggen over de groei van een team in een jaar tijd. Zo kijken wij ook bijvoorbeeld naar de doorstroom die er is naar een leidinggevende functie na een ontwikkelprogramma. Daar is niet alleen de data uit de online leeromgeving voor nodig, maar ook data over doorstroom uit bijvoorbeeld het personeelsmanagementsysteem.”

Content is king

CZ zorgt ervoor dat medewerkers altijd de juiste en aantrekkelijke leercontent voorgeschoteld krijgen als ze een bezoek brengen aan de CZ Campus – ontzettend belangrijk bij het ontwikkelen van (digitale) vaardigheden.

Pantjes: **“We zijn volop bezig met het classificeren van leercontent aan de hand van verschillende niveaus of levels. We hebben een beeld van de basisvaardigheden die nodig zijn om mee te kunnen met de digitale wereld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Office-vaardigheden, maar ook communicatievaardigheden in het digitale contact dat onze medewerkers hebben met klanten. We verzamelen hiervoor uit verschillende bronnen aantrekkelijke content, maar ontwikkelen ook zelf. De content moet aansluiten bij de doelgroep en er ook mooi uit zien.”**



Net als CZ ook werken aan een toekomstbestendige organisatie met behulp van een leerplatform?

Plan hier een belafsprak met Mitch om eens vrijblijvend van gedachten te wisselen.

mitch@studytube.nl

+31 6 45 46 34 74

STUDYTUBE

Designed with
your future
in mind.

www.studytube.nl

Danzigerkade 17
1013 AP Amsterdam

info@studytube.nl

Service: 020 - 779 69 94
Office: 020 - 233 02 17