

Knelpunten en oplossingen tijdens een project informatieveilig gedrag



**Informatieveilig
gedrag in de zorg**

Twee jaar geleden zijn we gestart met het uitvoeren van pilots bij 4 zorgorganisaties met [de Wegwijzer van Informatieveilig gedrag in de zorg](#). We wilden met de pilots ervoor zorgen dat je goed met de Wegwijzer (ons stappenplan om informatieveilig gedrag aan te pakken) aan de slag kan in de praktijk. We merkten dat er tijdens de pilots verschillende knelpunten naar voren kwamen, die jij misschien ook herkent in jouw organisatie als je aan de slag gaat met informatieveilig gedrag.

Dit artikel behandelt drie mogelijke knelpunten: gebrek aan besluitvaardigheid, aanwezigheid van belemmerende patronen en uitblijven van reacties. Bij elk knelpunt geven we ook een paar mogelijke oplossingen.

1. Gebrek aan besluitvaardigheid

Voorbeeld uit een pilot

In een organisatie die meedeed aan de pilot zagen we dat het een gewoonte was om met veel mensen te overleggen voordat een voorstel geformuleerd werd. Daarnaast kostte het veel tijd en energie om een besluit te laten vaststellen door regiomanagers en de raad van bestuur. De werkgroep kon daardoor niet verder met het uitvoeren van de gekozen acties en de doorlooptijd werd onnodig lang. Maar er werd ook 'boos' gereageerd op acties die ondernomen werden waar niet iedereen bij was betrokken.

Impact

Gewenste veranderingen kwamen niet van de grond. Ook acties om te komen tot verbeteringen slaagden niet. We merkten dat de energie van de initiatiefnemers afnam.

Mogelijkheden/kansen

Om de besluitvaardigheid te verbeteren, kun je denken aan de volgende oplossingen:

- Bij de start van het traject de verantwoordelijkheden afspreken.
- Het besluitvormende orgaan, bijvoorbeeld de raad van bestuur, vroegtijdig betrekken en de te nemen stappen afstemmen.
- Afspreken welke acties de werkgroep (die bezig is met informatieveilig gedrag) zelfstandig kan uitvoeren en voor welke acties een akkoord moet worden gevraagd.
- Beslismomenten alvast inplannen, bijvoorbeeld op de agenda van de raad van bestuur.
- Vooraf budgetafspraken maken, waarbinnen de werkgroep zelf kan beslissen.

2. Aanwezigheid van belemmerende patronen

Voorbeeld uit een pilot

Tijdens een pilot werd informatie via oude en bekende wegen verspreid naar de medewerkers, in dit geval intranet. Het was echter bekend bij de organisatie dat weinig mensen informatie via die weg lazen en dat de verspreiding van het materiaal op die manier dus weinig zou opleveren. Daarnaast werd de informatie gedeeld door de privacy officer of de afdeling privacy, waarvan ook bekend was dat dit een matige impact had. Een nieuwe manier van communicatie leverde direct meer reacties en aandacht op.

Impact

De manier waarop de organisatie informatie verspreidde, was niet effectief. Daardoor kreeg het verspreide materiaal weinig gehoor en aandacht in de organisatie, wat zonde is. Bij effectmetingen ontstond er ook vertraging omdat het bereiken van het aantal gewenste respondenten langer duurde dan wanneer je effectiever informatie zou delen.

Mogelijkheden/kansen

Om patronen te doorbreken, kun je denken aan de volgende oplossingen:

- Betrek een coach of projectleider (liefst van buiten de organisatie) die gewoontegedrag kan signaleren en daar de juiste aandacht aan kan besteden.
- Stimuleer en beloon het gedrag dat je wilt zien. Blijf dit ook stimuleren.
- Maak het nieuwe gewenste gedrag zo gemakkelijk mogelijk door het faciliteren van templates of andere handvatten.

3. Uitblijven van reacties

Voorbeeld uit een pilot

Tijdens het verloop van een pilot viel het op dat (bijna) niemand reageerde op de acties die de IVP'er (informatieveiligheidsprofessional) uitzette in die organisatie. Niet alleen bleef een reactie van zorgmedewerkers uit, maar ook de directie en het management reageerden niet of heel erg traag op de gevraagde acties van de IVP'er.

Impact

Door het gebrek aan reacties ervoer de IVP'er frustratie en verloor hij motivatie voor het project. De IVP'er had ook geen sparringpartner met wie hij de situatie kon bespreken, waardoor zijn motivatie verder daalde. Tot slot zorgde het uitblijven van reacties voor vertraging van het hele project.

Mogelijkheden/kansen

- Betrek vanaf het begin de juiste mensen en maak duidelijk wat de verwachtingen zijn gedurende het project.
- Onderzoek waarom de doelgroep niet het gewenste gedrag vertoont wanneer je een bepaalde actie vraagt. Dit kun je bijvoorbeeld via gesprekken doen. Als je weet wat de redenen zijn, kun je hier wellicht je eigen acties op aanpassen.
- Zorg voor een team of sparringpartner die kan blijven enthousiasmeren en aanmoedigen.
- Maak kleine stappen en zorg eerst voor een klein succesje als IVP'er in de organisatie, voordat je nog meer verbeteracties inzet.

Herken je (een van de) bovenstaande punten of kom je vergelijkbare knelpunten tegen? We denken graag met je mee om de meest passende acties uit te zetten om het op te lossen!

Je kunt contact met ons opnemen via info@informatieveiliggedragzorg.nl
Meer informatie en artikelen vind je op informatieveiliggedragzorg.nl