



Vragenlijsten ICT in je organisatie

Gespreksleidraad voor interviews



Introductie

Deze vragenlijsten 'ICT in je organisatie' gebruik je bij [etappe 5 van de Innovatie-Route](#). Iedere organisatie geeft haar eigen invulling aan het ICT-beleid en de ICT-voorzieningen. Daarom is het belangrijk dat je inzichtelijk krijgt hoe jouw organisatie dit heeft ingericht en wat de verwachtingen zijn. Zowel vanuit de afdeling ICT naar de projectgroep als omgekeerd. Je zoekt uit wat stimulerende en belemmerende factoren zijn voor de implementatie van technologie. En welke randvoorwaarden er nodig zijn. Hier houd je dan rekening mee tijdens de rest van je project.

Er zijn drie categorieën vragen over: de context van je project, het ICT-team dat bij de implementatie betrokken is en de specifieke technische zaken. De eerste twee kun je bij de start van etappe 5 al uitvragen. De derde categorie komt mogelijk pas later aan de orde, als je zicht hebt op de technologie die je gaat implementeren. Pak deze vragenlijsten er dan weer bij.



Vorbereiding

De vragenlijsten werken het beste als je jezelf – of degene die de interviews gaat doen – al hebt kunnen verdiepen in de belangrijke documenten van de afdeling ICT. Denk daarbij aan algemeen ICT-beleid en voorbeelden van serviceprocessen van een andere technologie die de organisatie gebruikt.

Tips:

- Vul de vragenlijsten samen met je projectteam aan met relevante vragen.
- Maak gebruik van de [Handleiding doorvragen](#).
- Je kunt de interviews doen door aantekeningen te maken bij de vragen op de volgende pagina en/of door het gesprek op te nemen. Voor dat laatste vraag je vooraf altijd toestemming. Het gesprek opnemen is handig omdat je aantekeningen tot hoofdlijnen kunt beperken en daardoor aandachtiger kunt luisteren. Details kun je waar nodig terugluisteren.

Uitvoering

Je gebruikt de vragenlijsten op de volgende pagina bij het afnemen van interviews.

Te interviewen personen:

- De manager ICT
- Twee collega's van de afdeling ICT

Kies een collega van de afdeling ICT die met (de uitvoering en resultaten van) je project te maken heeft of krijgt én een collega die in eerdere projecten een rol heeft gespeeld. Je kunt denken aan de functionaris die zich met technologie voor cliënten en medewerkers op locaties bezighoudt. De drie categorieën vragen kun je met iedere te interviewen persoon doornemen. Probeer ze wel per categorie af te handelen en benoem dat duidelijk, dat helpt de geïnterviewde om te schakelen tussen de verschillende categorieën. Neem, voor zover nodig, de antwoorden van eerder geïnterviewden mee en toets de antwoorden.

Projectteam

Uiteindelijk maak je met de uitkomsten van de interviews samen met je projectteam een overzicht van de rode draad en belangrijkste kansen en bedreigingen. Deze neem je op in de risico-analyse van je projectplan. Belangrijke punten bespreek je alvast met je opdrachtgever, zodat je tijdig maatregelen kunt nemen voor eventuele risico's.

Vragenlijsten

1. Wat moet ik weten voordat ik een plan maak voor implementatie van technologie? (de context van je project)

- Wat is de visie van de organisatie op technologie en digitaal werken binnen zorg- en ondersteuningsprocessen?
- Werkt de organisatie met een elektronisch cliëntendossier/EPD? Wat is samengevat het proces daarvoor?
- Is er een intern bedrijfsnetwerk en hoe is de toegankelijkheid hiervan geregeld?
- Hoe ziet de werkplek van medewerkers eruit? Welke apparatuur (laptops/smartphones/tablets) hebben zij? En wat zijn de belangrijkste programma's/apps die worden gebruikt?
- Hoe is de connectiviteit op de verschillende locaties geregeld (internet/telefonie/internet)? En welke knelpunten liggen er wat betreft connectiviteit?
- Is er overal, op alle locaties (in alle hoeken en gaten), toegang tot wifi? Is wifi voor cliënten en medewerkers toegankelijk? Kunnen apparaten vrij gebruikmaken van een internetverbinding (open verbinding zonder inlog)? Welke restricties zijn er?
- Hoe digitaalvaardig zijn medewerkers? Waar blijkt dat uit?
- Is er training/scholing? Tip: verbeter je digitale vaardigheden via de website <https://www.digivaardigindezorg.nl/gehandicaptenzorg/>.
- Hoe wordt de privacy van persoonlijke gegevens gewaarborgd? Wie is de Functionaris Gegevensbescherming? En wie is de functionaris dataveiligheid ICT-systemen?

2. Wat vraag ik van ons ICT-team als ik technologie implementeer?

- Hoe ziet het ICT-team eruit? En welke functies vervullen zij?
- Wat is de positie van het ICT-team? Hoe hulpvaardig, toegankelijk en innovatie-minded zijn zij?
- Beslist het ICT-team (mee) over de aanschaf, afschrijving e.d. van technologie? Als ja, hoe, op welk moment? Als nee, waarom niet?
- Welke rol heeft het ICT-team bij de ondersteuning van medewerkers?
- Welke rol heeft het ICT-team bij de ondersteuning van cliënten? Werken zij voor deze ondersteuning samen met cliënten, bijvoorbeeld via dagvoorziening?
- Maakt het ICT-team deel uit van de projectgroep? Welke rol en verantwoordelijkheid hebben zij?
- Hoe verloopt de samenwerking van het ICT-team met het zorgmanagement, vastgoed-team en ondersteunende afdelingen (zoals Onderhoudsdienst, Applicatiebeheer, Financiën, Communicatie)?

3. Vragen over meer specifieke technische zaken en de context, voor als er meer bekend is over de scope van het project.

- Welke systemen draaien er op het functionele thema waarvoor technologie geïmplementeerd wordt en welke relatie/integratie hebben deze systemen met organisatie-brede systemen? (HRM-systeem, cliëntendossier, financiële systemen).
- Wat zijn de voornaamste externe ICT-partners die een rol hebben in de organisatie? (bijvoorbeeld voor werkplekken, zorgalarmering, ECD).
- Is er een beleid over servicemodellen van externe partners als er voorzieningen worden ingekocht (PaaS, IaaS, SaaS).
- Hoe is het ICT-beleid ten aanzien van hardware en software voor medewerkers en voor cliënten (bijvoorbeeld "Bring your own device")? En hoe is het Mobile Device Management geregeld?
- Zijn het zorgmanagement, het vastgoed-team, en ondersteunende afdelingen (zoals Onderhoudsdienst, Applicatiebeheer, Financiën, Communicatie) voldoende betrokken en laten zij voldoende commitment zien?

Colofon

Deze beschrijving is tot stand gekomen en gefinancierd binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg (IIG) van Volwaardig leven, een programma van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Innovatie-impuls heeft als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten.

[Meer over de Innovatie-impuls](#)

Vormgeving

Public Cinema, Amsterdam

Contact

Innovatie Impuls,
Vilans en Academy het Dorp

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is echter niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. Vilans en Academy Het Dorp (AHD) aanvaarden geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Deze uitgave mag zonder toestemming van Vilans en AHD voor nietcommercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Delen uit deze tekst mogen worden overgenomen met bronvermelding. Voorts alle rechten voorbehouden.

Juni 2022

