

“WAT BETEKENT JOUW GEDRAG VOOR COÖPERATIE VGZ?”

MAATWERKTRAINING VAN INFO SUPPORT BEVORDERT BEWUSTWORDING VAN BEVEILIGINGSBELEID



Marille Verhoeven (opleidingsadviseur ICT) en Arnold van Hunnik (manager exploitatie) bij Coöperatie VGZ

Coöperatie VGZ is met zo'n 4,2 miljoen verzekerden een van de grootste spelers op de zorgmarkt. De organisatie herbergt vele vertrouwelijke gegevens, zoals persoons- en medische gegevens, en geld van derden. In samenwerking met het Kenniscentrum van Info Support is een training ontwikkeld die het bestaande beveiligingsbeleid "praktisch toepasbaar" maakt.

In een gesprek met Marille Verhoeven, opleidingsadviseur ICT, en Arnold van Hunnik, manager exploitatie, blijkt dat Info Support vanaf het eerste moment een uitstekende indruk maakte. "Dankzij de training gaan de ICT-mensen bewuster om met beveiliging. De vraag is niet meer hoe het beleid luidt, maar 'waarom doen we de dingen zoals we ze doen', 'hoe ga jij ermee om en wat betekent dit voor de organisatie?'"

Bewust gedrag

Het is van groot belang dat ICT-medewerkers bewust goed gedrag vertonen, omdat zij veelal verhoogde rechten hebben in de systemen, anders dan 'gewone' gebruikers. Arnold: "Soms zou iets sneller kunnen buiten de procedures om, maar die procedures zijn er niet voor niets."

"De training die we hadden, was niet praktisch ingesteld en daardoor weinig herkenbaar," aldus Marille. Arnold en Marille hadden het gevoel dat er vooral werd opgeleid op kennis van procedures, terwijl het gedrag centraal moet staan. Coöperatie VGZ was dus op zoek naar een training waarin het beveiligingsbeleid herkenbaar en praktisch bij ICT-medewerkers voor het voetlicht wordt gebracht. "Daarom," wijst Arnold naar Marille, "was HR zo belangrijk bij het vooronderzoek, want het ging vooral om 'bewust gedrag.'"

"INFO SUPPORTS VRAGEN WAREN ECHT INHOUDELIJK EN RELEVANT. ZE BEREIDDEN ZICH GEDEGEN VOOR OP HUN OPLOSSING."

Gedegen voorbereiding

Uiteindelijk werd aan drie bureaus gevraagd in een presentatie aan te geven hoe zij dachten de vraag van Coöperatie VGZ te beantwoorden. Een van hen was Info Support, want dit bureau is 'preferred supplier' van Coöperatie VGZ." Al snel ontving Arnold een telefoontje van Info Support. "Ze wilden zeker weten of ze onze vraag goed hadden begrepen. Hun aanvullende vragen waren zeer inhoudelijk en relevant; het was geen hengelen. Ze bereidden zich gedegen voor op hun oplossing."

Marille en Arnold sommen in hechte samenspraak de punten op waarom de presentatie van Info Support eruit sprong. "Eén, hun verhaal was echt gericht op 'gedrag' en niet op 'proces'. Twee, ze legden de link naar de huidige tijd door in te gaan op 'social media' en actuele thema's over beveiliging in het bank- en verzekeringswezen."

Transfer naar werksituatie

Bij het voorstel van Info Support bleef de trainingsduur beperkt tot een halve dag. Hieraan was wel een 'terugkomsessie' gekoppeld om "de transfer van de training naar de werksituatie te borgen," aldus Marille. Na de training brengen de deelnemers het geleerde enige tijd in de praktijk, waarna tijdens de terugkomsessie "nogmaals enkele zaken worden opgehaald."

Tot slot had Info Support in zijn presentatie casuïstiek verwerkt van Coöperatie VGZ, wat direct herkenbaar is voor de deelnemers. "Kortom, ze hadden hun huiswerk goed gedaan."

Intensieve samenwerking

Na dit traject vond er een intensieve samenwerking plaats om de precieze inhoud van de training op te stellen. "Benadruk vooral dat 'samen'," zegt Arnold. "We kijken met veel plezier op deze periode terug." Ook werd een kennissite gebouwd op het VGZ-intranet met veel extra detailinformatie. "Hiervoor kregen we veel nuttige input van Info Support."

Na een geslaagde 'pilot-training' startten de echte trainingen. Marille: "De trainer van Info Support daagt de deelnemers uit actief na te denken over hun rol en gedrag. Door het gebruik van verschillende middelen zorgt hij ervoor dat de deelnemers zelf onderdeel van de training worden." Het is een interactieve bijeenkomst waar het gaat om bewustwording en het nemen van verantwoordelijkheid."

Positieve feedback

Door de training ontstaat bij de deelnemers een groter bewustzijn van hun gedrag en wat de gevolgen kunnen zijn voor Coöperatie VGZ. "En daar valt dus ook onder dat je anderen durft aan te spreken op hun gedrag of desnoods dat je dingen die nadelig voor de organisatie kunnen zijn, vertrouwelijk meldt," aldus Arnold.

"We krijgen veel positieve feedback op de training." Aan het eind van het gesprek vat Arnold zijn punten van tevredenheid met Info Support nogmaals samen: "het hele traject verliep fijn, ze begrijpen de klant, met het sterke gevoel van 'samen', het meedenken en het borgen van de transfer naar de werksituatie."

***"DE TRAINER VAN INFO SUPPORT DAAGT DE KLEINE GROEPEN
UIT ACTIEF NA TE DENKEN OVER HUN ROL EN GEDRAG.
HIJ ZORGT ERVOOR DAT DE DEELNEMERS ZELF ONDERDEEL
VAN DE TRAINING WORDEN."***