



digitalisering

Whatsapp: zegen of vloek

januari 2021

VVSG



Inhoud

1. Bezint eer ge begint	3
2. Wat nu? Even nadenken... ..	4
3. Iets anders en beters?	5
4. Goeie afspraken, goeie vrienden!	6
5. Digi detox	7

1. Bezint eer ge begint

Een Whatsappgroepje met collega's? Een zegen of een vloek? Meer en meer organisaties stellen zich vragen over het gebruik van dit kanaal onder collega's. En terecht, zo blijkt. We zetten enkele aandachtspunten op een rijtje.

Zo'n whatsapp groepje onder collega's, is heel leuk want...

- veel medewerkers geven aan dat het de band met de collega's versterkt. Elkaar af en toe eens informeel horen doet deugd, zeker in tijden waar contacten met collega's schaars zijn.
- het is een gemakkelijk kanaal om successen vanuit het team te delen, bv complimenten van de gebruikers delen, een geslaagde activiteit... Dit alles verhoogt de betrokkenheid van medewerkers en stimuleert hen om mee te denken.
- het is een eenvoudige manier om informatie te delen met collega's. Het is een gebruiksvriendelijk en intuïtieve app waar heel wat mensen al mee kunnen werken.

Maar

- niet iedereen heeft een smartphone of Whatsapp. Noodzakelijke info moet je dus altijd nog via een ander kanaal doorgeven. Medewerkers die niet in de groep zitten, vallen ook voor de informele zaken uit de boot.
- misschien wil niet iedereen van het team te pas en te onpas een filmpje of berichtje van zijn collega's ontvangen op eender welk moment van de dag?
- meerdere (onoverzichtelijke) whatsappgroepen en bijhorende berichtjes (zowel privé als werkgerelateerd), kunnen bij medewerkers leiden tot stress of frustraties.
- sommige medewerkers voelen de sociale druk om toch deel te nemen aan gesprekken terwijl ze dit liever niet willen. Kan je weigeren om in een whatsappgroepje van het werk te zitten?
- Whatsapp en Facebook verzamelen allerlei gegevens en gebruiken deze informatie voor andere doeleinden zoals gepersonaliseerde reclameboodschappen. De privacy van de gebruikers is dus absoluut niet gegarandeerd.
- om foto's te delen van gebruikers, hoe onschuldig ook, moet je eigenlijk steeds om een uitdrukkelijke toestemming van de gebruiker. Dit vergeet men weleens.
- de communicatiestijl tussen de verschillende generaties kan sterk verschillen: vijftigers schrijven berichtjes vaak helemaal anders dan de twintigers. Wat kan leiden tot onduidelijkheden of frustraties.

Daarom is ons advies:

- Gebruik geen Whatsapp voor formele communicatie met het team omdat dit geen beveiligd kanaal is.
- Whatsapp voor informele communicatie kan natuurlijk wel, mits misschien enkele teamafspraken.
- Zijn er al whatsappgroepjes door collega's opgestart? Informeer de collega's over de mogelijke risico's en biedt een alternatief aan voor de formele communicatie.

2. Wat nu? Even nadenken...

Het feit dat die whatsapp groepjes toch populair zijn binnen de werkcontext, wijst er wel op dat er wel nood aan is. Ga na welke noden er leven binnen het team en hoe je hier vanuit de organisatie een antwoord op kan geven. Volgende vragen kunnen je daarbij helpen:

Wat is het **doel**? Welke verwachtingen zijn er? Op welke vraag wil je een antwoord op geven?

- Bv wijzigingen in planning doorgeven
- Bv informatie delen over een gebruiker bij een vervanging

Welke **kanalen** zijn er in de organisatie ter beschikking? Is een extra kanaal nog nodig?

- Bv is er in de planningsmodule een optie om wijzigingen door te sturen?
- Bv cliëntfiches die ter beschikking zijn, communicatieschriftje

Wat is er voor medewerkers **gemakkelijk**? Hoe kun je bijvoorbeeld wisselende informatie vlot doorgeven? Hoe kan je medewerkers snel informeren zonder hen te storen tijdens hun hoofdactiviteiten?

- Bv via tablet kunnen medewerkers planning of cliëntfiches nalezen

3. Iets anders en beters?

Het belangrijkste struikelpunt is natuurlijk de informatieveiligheid. Als je de privacy van je gebruikers maar ook die van je medewerkers wil garanderen, ga je best kijken welke professionele app er op de markt beschikbaar zijn. We geven hier enkele alternatieven.

Email

Medewerkers in de thuiszorg krijgen vaak heel wat gevoelige persoonsinformatie doorgestuurd, zoals de code van sleutelkastjes, ... Daarom is het beter om dit via een emailadres van het werk te versturen dan naar het privéadres van de medewerker. Een privéadres is gemakkelijker te hacken dan een emailadres van het werk. Bovendien delen soms verschillende mensen van hetzelfde gezin één e-mailadres. Dit strookt niet met de GDPR regelgeving.

Teams

Heel wat lokale besturen werken ondertussen met Teams. Dit kan je ook perfect gebruiken als communicatiekanaal met je medewerkers. Misschien vergader je met het team al via teams? Dan is het voor hen een gekend kanaal om ook andere informatie mee te delen?

Yammer

Ook via Yammer kan je gemakkelijk communiceren met het team. Je kan gesprekken starten, bestanden delen maar ook bijvoorbeeld een poll lanceren om feedback te vragen en snel antwoorden te verzamelen.

‘Dit is een beveiligde en beschermde tool om professioneel te communiceren. Leidinggevenden en collega’s kunnen via dit kanaal snel boodschappen doorgeven aan het hele team of aan medewerkers individueel. Ze kunnen elkaar zelfs gratis bellen. Maar even belangrijk is dat informelere zaken zoals verjaardagswensen ook een plaats krijgen, dit forum ‘leeft’. ‘We willen onze medewerkers zoveel mogelijk laten voelen dat ze er niet alleen voorstaan terwijl ze zelfstandig werken,’ getuigt Lien Willems, Zorgpunt Waasland (artikel Lokaal: Schoonmaakhulp, van hoog verloop naar onthaal op maat).

Slack

Wie wil kan ook de mogelijkheden van Slack verkennen, dit is ook een zakelijk communicatieplatform dat als sinds 2013 actief is. Qua werking is dit zeker vergelijkbaar met Teams en Yammer.

4. Goeie afspraken, goeie vrienden!

Bied je een beveiligd kanaal aan voor de formele communicatie, dan nog kunnen collega's informeel via Whatsapp communiceren. Geef hen tips mee om het voor iedereen leuk te houden. Af en toe de tips eens herhalen, kan ook geen kwaad.

Waarom dit whatsapp groepje: fun of werk?

- Hou je aan de afspraken en post geen privéberichten in zakelijke groepen en omgekeerd.

Welke boodschap wil je delen?

- Als je een bericht deelt, denk goed na of whatsapp wel het juiste kanaal is. Persoonlijke informatie over gebruikers deel je best via beveiligde kanalen om de (digitale) privacy van de gebruikers te garanderen.
- Bereik je wel iedereen die je moet bereiken? Kan je essentiële info delen als niet iedereen over whatsapp beschikt?
- Heb je een vraag of boodschap voor één specifieke collega', spreek die dan direct aan en niet via de groep.
- Beperk het aantal berichten. Plaats alle informatie liever in één lang bericht in plaats van meerdere korte berichten.
- Eens whatsapp ingeburgerd is binnen het team, kunnen medewerkers ook bv ziektemeldingen of verlofvragen doorsturen via whatsapp. Als verantwoordelijke kan je dit gemakkelijk over het hoofd zien. Bespreek via welk kanaal je dit verwacht. Of wat als medewerkers een dringende vraag voor jou hebben, wil je dan dat ze je bellen of via whatsapp jou bereiken?

Wanneer deel je berichten?

- Werkgerelateerde info ontvangen op momenten dat jij niet werkt, zorgt ervoor dat je constant bezig blijft. Spreek daarom af om bijvoorbeeld die info enkel door te sturen tijdens de kantooruren.

Wat verwacht je van de groepsleden?

- Wie een bericht krijgt, voelt de druk om hierop te antwoorden. Wanneer je gewoon iets ter info meedeelt aan de groep, wil je misschien niet van iedereen een 'ok' terugkrijgen. Als je geen reactie verwacht (of juist wel), vermeld dit gerust.

5. Digi detox

Medewerkers moeten kunnen ontspannen en even afstand nemen van het werk. De constante digitale bereikbaarheid kan daarbij een serieuze stoorzender in zijn.

Tips

- Volg als leidinggevende de communicatie in de groep op: respecteert men de afspraken, zijn er grote spammers,...?
- Benadruk dat medewerkers zich niet moeten verplicht voelen om te antwoorden, of dat antwoorden geruust ook later kan.
- Beschikken medewerkers over een werkgsm? Stuur dan werkgerelateerde berichten enkel naar dat nummer.
- Leg medewerkers uit hoe je een whatsappgroep op stil kan zetten, zo kunnen ze de berichten bekijken als het hen past.
- Wie langdurig afwezig is, hoeft tijdelijk geen werkgerelateerde berichten te ontvangen. Als beheerder van die groep, haal misschien beter die persoon even uit de groep.
- Tijdens de teamvergadering kan je afspreken om alle smartphones even aan de kant te leggen.
- Raad je medewerkers af en toe eens een (kortere of wat langere) digitale detox aan: je gsm even onderste boven leggen of in de kast waardoor je rustig kan genieten van je boek, een wandeling...



VVSG

